



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la  
subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco,  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Tangoa Bernardo, Earle**

**ASESOR:**

**Dr. Baltazar Sulca, Frank Félix**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERÚ-2018**

### **Dedicatoria**

A Dios supremo por fortalecernos de gran sabiduría e inteligencia y a mis padres Francisca y Oswaldo por darme un ejemplo de vida, valores para superarme en esta vida y por las bendiciones con mucho amor.

**Earle**

### **Agradecimiento**

A los maestros de la Universidad Cesar Vallejo por brindar sus conocimientos y fortalecer el aprendizaje con la dirección óptima para poder lograr mis metas y objetivos de este proyecto.

**Earle**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación con el título: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018”

En este trabajo se describe el proceso de la investigación, la que tiene como objetivo relacionar la Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. Con una población finita de 26 empleados públicos de la subgerencia, a los mismos que se les aplicó un instrumento de medición que pasó la prueba de normalidad.

La presente investigación está dividida en seis capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción lo cual contiene la realidad problemática, los trabajos previos las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, los objetivos y la hipótesis. En el segundo capítulo se presenta la parte metodológica, el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, población y muestra, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar datos y los métodos de análisis. En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo se realiza la discusión de nuestros resultados. En el quinto capítulo se colocan las conclusiones a las que se arribó. En el sexto capítulo se dan las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

## Índice

	<b>Página.</b>
<b>Páginas preliminares</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstracto</b>	xiii
<b>I.    INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.4 Formulación del problema	44
1.5 Justificación del estudio	46
1.6 Hipótesis	55
1.7 Objetivos	56
<b>II.    MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	57
2.2 Variables, operacionalización	58
2.3. Población y muestra	63
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	63
2.5. Métodos de análisis de datos	66
2.6. Aspectos éticos	67

<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>68</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>84</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>90</b>
<b>VII.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>91</b>

## **Anexos**

Anexo 1: Instrumentos.

Anexo 2: Validación de los instrumentos.

Anexo 3: Matriz de consistencia.

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.

Anexo 5: Base de datos ,otras evidencias

## Índice de tablas

	Página
<b>Tabla1:</b> Matriz de operacionalización de la Variable 1: Calidad de servicio	59
<b>Tabla 2:</b> Matriz de operacionalización de la Variable 2: Satisfacción al usuario	60
<b>Tabla 3:</b> Distribución de la población-muestra	62
<b>Tabla 4:</b> Validez contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio.	64
<b>Tabla 5:</b> Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del usuario.	65
<b>Tabla 6:</b> Resultados de confiabilidad de los instrumentos	66
<b>Tabla 7:</b> Nivel de la variable calidad de servicio.	68
<b>Tabla 8:</b> Nivel de la dimensión Confiabilidad.	69
<b>Tabla 9:</b> Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta.	70
<b>Tabla 10:</b> Nivel de la dimensión Accesibilidad	71
<b>Tabla 11:</b> Nivel de la dimensión responsabilidad.	72
<b>Tabla 12:</b> Nivel de la variable Satisfacción del usuario	73
<b>Tabla 13:</b> Nivel de la variable valor técnico percibido	74
<b>Tabla 14:</b> Nivel de la dimensión Valor percibido	75
<b>Tabla 15:</b> Nivel de la dimensión confianza.	76
<b>Tabla 16:</b> Nivel de las dimensiones expectativas.	77
<b>Tabla 17</b> Prueba de normalidad por Shapiro-Wilk	78

<b>Tabla 18:</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	79
<b>Tabla 19</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la confiabilidad y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	80
<b>Tabla 20</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la accesibilidad y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	81
<b>Tabla 21</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	82
<b>Tabla 22</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la responsabilidad y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	83



## Índice de figuras

	Página
<b>Figura 1:</b> Nivel de la variable calidad de servicio	69
<b>Figura 2:</b> Nivel de la dimensión confiabilidad	70
<b>Figura 3:</b> Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	71
<b>Figura 4:</b> Nivel de la dimensión accesibilidad	72
<b>Figura 5:</b> Nivel de la dimensión responsabilidad	73
<b>Figura 6:</b> Nivel de la variable satisfacción al usuario	74
<b>Figura 7:</b> Nivel de la dimensión calidad técnica percibida	75
<b>Figura 8:</b> Nivel de la dimensión valor percibido	76
<b>Figura 9:</b> Nivel de la dimensión confianza	77
<b>Figura 10:</b> Nivel de la dimensión expectativas	78

## **RESUMEN**

En la investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; el objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, correlacional transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra es de tipo no probabilística y está compuesta por 26 empleados públicos de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los servidores administrativos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.895, es decir; muy alta confiabilidad para la variable Calidad de Servicio y 0.902, para la variable satisfacción del usuario, también considerada de alta confiabilidad. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Spearman.

En la presente investigación se arribó a la conclusión de que existe una correlación alta de 0,721 entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco.

**PALABRAS CLAVES:** calidad de servicio, satisfacción al cliente, confiabilidad, correlacional

## **ABSTRACT**

In the research titled: Quality of service and user satisfaction of the submanagement of works of the Regional Government of Pasco, 2018; The general objective of the research was to establish the relationship between the quality of service and the satisfaction of the user of the submanagement of works of the Regional Government of Pasco, 2018.

This research is descriptive correlational type, non-experimental design, cross-correlation and quantitative approach. The sample is of a non-probabilistic type and is made up of 26 public employees of the submanagement of works of the Regional Government of Pasco, 2018. The technique that was used was the survey and as a data collection instrument was the questionnaire applied to the administrative servants. For the validity of the instruments the judgment of experts was used and for the reliability of the instrument the Cronbach's Alpha was used having as result 0.895, that is; very high reliability for the variable quality of service and 0.902, for the variable user satisfaction, also considered high reliability. For the hypothesis test, the nonparametric Spearman test was applied.

In the present investigation, it was concluded that there is a high correlation of 0.721 between the quality of Service and Satisfaction of the user of the submanagement of works of the regional Government of Pasco.

**KEYWORDS:** quality of service, customer satisfaction, reliability, correlation

## **I. INTRODUCCIÓN**

Es de gran importancia ver la realidad propia de una administración pública que ofrece el servicio de calidad de las entidades públicas como gobiernos nacionales, regionales y locales de los cuales debieran dar una buena atención al usuario con una imagen, trato benevolente atención satisfactorio con transparencia pese a que las remuneraciones económicas son bajas.

En nuestro país es frecuente ver que las personas naturales que acuden a una institución pública del estado ciertas veces no han recibido buena atención por parte de los funcionarios con prorrogas de tiempo con citas establecidas y muchas veces no son notificados y generan un malestar por falta de coordinación con el usuario ya que la entidad es una institución pública al servicio de los usuarios que acuden a ella.

Es por eso que en el presente trabajo de investigación desarrollada nos enfocaremos aun tema de gran importancia en mejorar un buen servicio de calidad con satisfacción del usuario que se les brinda en todas las entidades e instituciones públicas del estado. De esta manera hemos realizado el análisis de temas de desarrollo de investigación en la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018 relacionado al servicio de calidad al usuario acuerdo a gran exigencia de compromiso, respeto e información que requiere el usuario.

El desarrollo de la investigación está fragmentado en seis secciones: La primera sección inicia la introducción mencionando la realidad problemática, los antecedentes previos a las teorías explicadas del tema, la formulación del problema, su justificación, objetivos principales y las hipótesis. En la segunda sección menciona parte de la metodología, según el diseño realizado de la investigación, la interpretación en operacionalización de variables, la población y tamaño de las muestras, técnicas de instrumentos usado para recolectar datos y del método de análisis. La tercera sección se describe resultados obtenidos. En su cuarta

sección se interpreta esos resultados que son obtenidos. En la sección quinta se describen las conclusiones. Finalmente la sexta sección se describen recomendaciones puntuales. Al final indican fuentes bibliográficas y se adjuntan anexos.

### **1.1. La Realidad Problemática**

Según la agencia de noticias radial en el programa Chelelo y Borolas público un 27 de mayo del 2015 para los peruanos y el mundo sobre una denuncia hecho por la presidenta del AA.HH. “Techo Propio” la Sra. Cecilia Cárdenas Quispe ,indignado por el maltrato recibido por un contador del Gobierno Regional de Pasco cuando indagaba sobre el debido pago a una empresa de la ejecución de una obra de agua y desagüe en dicho sector ,indico que el presidente regional debiera cambiar a esos funcionarios porque perjudica la imagen institucional, peor tratándose de una dama que sola hace gestión del proyecto y que dichos personales debieran ser capacitados en relaciones humanas con buen trato, ya que ellos fueron elegidos por el voto de confianza por el pueblo.

La actual gestión Administrativa en la que se desarrolla en la entidad de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018 no ha cubierto ciertas expectativas para desarrollar un buen planeamiento orgánico estratégico. Para determinar el servicio con calidad y de atención de usuarios se puede observar que en las Oficinas Administrativas de la subgerencia de obras no cuenta con los acervos documentarios actualizados de las diferentes obras según las solicitudes presentadas por el usuario para el requerimiento de ciertas informaciones y documentos técnicos en las ejecuciones de obras civiles en general.

Se constató que en el área de la subgerencia de obras del gobierno Regional de Pasco no se cuenta con buena información y atención de servicio al usuario.

Frecuentemente, la oficina de la Subgerencia de Obras del Gobierno Regional de Pasco no presta servicios y existe una mala coordinación en la administración en la gestión pública de los funcionarios, los cuales han

generado retrasos en las gestiones sobre la tramitación de documentos, absolución de consultas y de la atención al usuario.

En la actualidad casi todas las oficinas administrativas de las Sugerencia de obras en diversas entidades públicas gubernamentales no cuentan con buena información en la verificación del estado situacional de la obras ejecutadas por administración directa o por contratos de tal manera han sido relevantes y se exige un buen desenvolvimiento sujeto a cambios constantes para mejorar con un buen plan organizado en satisfacer al usuario. Para el caso de nuestro país, ha existido con mucha incertidumbre asumir ciertos retos con la integración de ciertos profesionales con capacidad técnica y ser competitivos para asumir una gestión productiva en los aspectos técnicos, económicos, sociales, de carácter empresarial para laborar en nuestras entidades públicas y privadas. De tal manera es necesario que las entidades públicas a través de la subgerencia de obras cuenten con programa de capacitación, con planes estratégicos que favorezca la calidad de servicio de todos los funcionarios, con experiencia de un equipo profesional contribuyen notablemente siendo eficaces, y por ende al desempeño laboral contribuye a lograr reunir muchas expectativas para lograr una buena satisfacción al usuario.

En las últimas décadas se pudo comprobar ciertas deficiencias en la administración de varias entidades públicas, debido a la falta de coordinación a través de planes estratégicos, el poco intervalo de tiempo, los conflictos interpersonales, profesionales, la mala atención al usuario, etc. de los cuales generan causas no favorable en la relación de funcionarios de dicha entidad de la subgerencia de obras del Gobierno regional de Pasco, generando este una gestión de bajo servicio y plena satisfacción al usuario de la subgerencia de obras. En tal sentido es necesario crear un área de ambiente favorable de gran benevolencia de respeto, la confianza, la capacidad de respuesta, la accesibilidad de información y la gran paciencia interrelacionado con funcionarios, que fortalezcan la capacidad humana y establecer una buena armonía, constituyéndose un ambiente dinámico para la mejor calidad de servicio del

funcionario, siendo un factor de motivación, dinamismo con influencia favorable en la satisfacción del usuario. Las entidades Públicas son lugares laborables se convive con ciertos problemas de gestión y enfrentar ciertos retos necesarios para asumir la gestión como buenos funcionarios con responsabilidad, legalidad, transparente y puntuales. Tomando en consideración el valor ético de los profesionales a largo plazo poniendo énfasis en práctica en el trayecto de nuestra vida cotidiana.

Si indicamos en cuanto a la calidad de servicio del funcionario existen diferentes factores que influyen en las actitudes positivamente o negativamente en ella; entre ellas tenemos la confiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad, responsabilidad, el valor percibido, motivación, etc. Diferentes estudios han comprobado que un servicio de calidad es un factor trascendente que determina lograr una plena satisfacción con una buena atención al usuario o personas naturales.

Es por ello que los diferentes países de Latinoamérica para el caso de la UIT han conceptualizado la calidad de servicio como: “El efecto global de calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de los usuarios” y destacaron en sus cuatro dimensiones interrelacionados: necesidad real Cds, percepción, ofrecimiento y entrega del proveedor

Sin embargo, se observa que en la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, falta de servicio con calidad eficiente, fluida entre funcionarios y jefaturas de la entidad institucional, lo cual repercute en la organización de diversas actividades institucionales para la serviciabilidad en su atención al usuario. Todos los trabajadores o funcionarios públicos se encuentran afectados, esto podría ser a diferentes factores como el incentivo económico, recargas laborales, sobretiempos, del cual no son valorados por los esfuerzo diarios. Existen también otros factores la falta de identificación por la institución que repercuten en la calidad de servicio y el desgaste emocional ante los conflictos de interrelación, hace falta de motivación por parte de las jefaturas de

funcionarios desarrollar charlas, lugar de distracciones deportivas, juegos dinámicos frente al estrés, recargas laborales debido a la inseguridad en su puesto de trabajo, etc. De igual manera debe existir un lazo de confianza entre funcionarios con trabajo en equipo y no aisladamente del cual se refleja en diversas actividades laborales desarrolladas dentro la entidad. Falta de liderazgo del funcionario público, no fomenta la integración entre los trabajadores tomando en cuenta lo descrito serian positivo incentivar talleres de trabajo en equipo tomando en cuenta estrategias de sensibilización y capacitación a los trabajadores.

En la Ley N° 30057 (el congreso de la República, art. I,II) Ley del Servicio Civil establecen como régimen único en exclusivo para todas las personas que realizan la prestación de servicios en entidades de organizaciones del Estado con la designación de los funcionarios encargadas de gestión ,con potestades que prestan servicios en diversas entidades del estado cuya finalidad de Ley es alcanzar mayores niveles de con prestación de servicios de calidad llamado Servicio Civil, para incentivar capacidades productivas de sectores que lo integran.

En este sentido, hablar de calidad de servicio y de plena satisfacción del usuario constituye un elemento fundamental en obtener un buen desempeño favorable en una gestión pública al servicio de los usuarios con buena atención y serviciabilidad.

## **1.2. Trabajos previos**

Después de revisar una serie de bibliografías respecto al tema de investigación se ha encontrado los siguientes antecedentes:

A nivel internacional se cita a los investigadores destacados siguientes:

Gutierrez(2012), con el trabajo de su amplia investigación: "Diagnostico y propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida", plantea su objetivo general el diagnostico de factores principales que tiene influencia en calidad del servicio con la empresa, con la via aceptable incrementando la satisfacción



plena y lealtad de clientes. Esta amplia Investigación desarrollada es del tipo cualitativo – descriptivo, y que en su selección de datos uso la técnica de entrevista realizada en una población de los clientes de la empresa. Además, indica el autor que resultados obtenidos del valor que percibe se traducen como la relación de calidad – precio que los clientes asignaron por un paquete de bienes y servicios recibidos. En general los clientes se expresan correctamente con buen concepto sobre la localidad de equipos con respecto al precio de valor o pagaran por él. Esto se utiliza como una ventaja competitividad con otras áreas en los paquetes de bienes y servicios ofertados. Dentro de sus conclusiones señala que el flujo de comunicación se obtendrá con mejores resultados mejorando los paquetes de servicios y de la gran satisfacción con la debida lealtad del cliente.

Moreno(2009), en el trabajo de su investigación de maestría: "La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida", planteó su objetivo realizar un documental de vinculación existente y de hallar la relación existente de servicio de calidad y de la satisfacción con el cliente con la prestación del servicio personal brindado, en todas sus agencias de la institucion financiera de la municipalidad Libertador del estado Mérida. Esta amplia investigación desarrollada es de tipo cualitativa – descriptivo, mediante la obtención de datos utilizando con la técnica de entrevista, no se pudo examinar la una relación completa de todos clientes o usuarios, por integrantes dentro del tamaño de la población generalizo los resultados obtenidos de usuarios, seleccionando la muestra probalística con criterio de varianza máxima y según la población infinita se obtuvo un tamaño de 384 usuarios clientes. El diseño de estudio fue ubicar a los cliente o usuarios de servicios personales de instituciones financieras del municipio mencionado. Para la encuesta, se calculó la varianza máxima según tamaño de muestra a través de un criterio , arrojando como tamaño un valor de 19 agencias de las bancas universal y comercial. La encuesta de los 384 usuarios fue proporcionalmente, al promedio diario que atiende cada dependencia. El rango del tamaño fijado de esas muestras alcanzo

con nivel en confianza en un 95% y con error en su estimación al 5%. Los resultados obtenidos en este trabajo considera que la satisfacción en un cliente es su calidad en los servicios como factor clave según el artículo ofrecido al comprador para quedar satisfecho. Según autores comentan que satisfacción de un cliente se logra cumpliendo en todas sus expectativas de buenos servicios; en si , ofreciendo un mayor servicio adaptado con calidad a sus expectativas, sea lograda con la confirmación o disconfirmación positiva de acuerdo a las percepciones del rendimiento del servicio. En las conclusiones según los usuarios encuestados la mayoría dijeron estar en ligeramente satisfechos (29,2%), el otro en 16,4% manifiesta estarlo totalmente satisfecho. Esto además implica que niveles en satisfacción dependerán de un tipo de agencias de los cuales prestan un servicio y que los usuarios de banca comercial logran experimentar niveles en si superiores de satisfacción.

Jorquera(2012), en su trabajo de investigación de la maestría: “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz”: “Análisis de Principales Factores que afectan la evaluación de los clientes”. planteó como objetivo principal identificar principales causas de la no satisfacción en el servicio de industria automotriz, conociendo la importancia en la hora como decidir su experiencia tan satisfactoria o talvez no fijos en clientes. La tesis de investigación es de tipo correlacional – descriptivo, que usa una recolección de datos como técnica la entrevista realizado en una población de clientes de la empresa obteniendo resultados en Satisfacción General =  $0,252 \times (\text{Tiempo de Espera para la Atención en la Recepción}) + (0,219 \times \text{Explicación del Asesor durante la Recepción}) + (0,306 \times \text{Cumplimiento de los Trabajos Realizados}) + (0,163 \times \text{Explicación de Trabajos Realizados}) + (0,220 \times \text{Realización de Llamada de Seguimiento})$ . Los valores relucen en los clientes determinan su nivel de satisfacción optando por el cumplimiento de ciertos trabajos realizados.

Señala en sus conclusiones las causas de insatisfacción que se presentan diferentes marcas de mercado que son similares, y que el rol clave desempeñado del proveedor en su evaluación con el cliente es a través de

la experiencia de su proceso real de las ventas con calidad de trabajos realizados en este proceso del servicio. Además menciona que el asesor de servicio forma un rol de importancia por la responsabilidad del cliente siendo capaz de comprender y resolver la calidad del servicio percibido.

Ros(2015), con su investigación de maestría: " La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución", planteó su principal objetivo como se valora la evolución en una satisfacción percibida en usuarios ubicados en ciertas instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, su análisis se desarrolló en dos tiempos temporales, de los años 1991 y 2015. Su tipo de investigación es cuantitativa – descriptivo, con la recopilación de datos se utilizó como técnica la entrevista realizado en una población de 4199 usuarios del año 1991 y 20000 en del año 2015 de estos centros deportivos gestionados de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena. Para medir el tamaño o rango de muestra se calculo con tal fórmula en variables proporcionales y con poblaciones finitas logrando obtener un nivel de resultado con una significación en 95%, de un error asumido del 3.5%, y de los valores de  $p=50\%$  y de  $q=50\%$ . En síntesis podemos decir que las muestras recogidas en los años 1991 fue de 552 clientes de un total de 10 centros deportivos y del año 2015 fue de 677 clientes de un total de 17 centros muy deportivos, que según gestión era forma directa en el Ayuntamiento de Cartagena. Los resultados afirman que su valor medio en satisfacción percibida es alto y su valoración de dicha actividad ejecutada fue ligeramente superior del valor . Según su análisis total en sus dimensiones la encuesta del año 2015, fue considerado en todos esos recursos del servicio deportivo municipal que supeditaron calidad, a comparacion de otros usuarios. Sin embargo en ambos periodos de tiempo se tuvo un valor importante en dicha organización en relación a su satisfacción recibida por los servicios prestados de personas.

Alvarez(2012), en su investigación de maestría: "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados

Gubernamentales", planteó en su objetivo general la determinación del grado de satisfacción en clientes, referente a calidad del servicio ofrecido en toda estación de los supermercados gubernamental. Su investigación desarrollada es de un tipo evaluativa ejecutada en la población muestral de beneficiarios de cierta red PDVAL, el cual refiere que la investigación evaluativa propone, describir y comprender, la relación significativa de las variables; así como la secuencia causal de situación u objeto de estudios. Los resultados obtenidos en la interacción de individuos, predomina que la percepción del cliente se considera como un servicio en tiempo ofrecido es mejor de lo esperado. En sus conclusiones señala el índice en su calidad del servicio presentado arroja un valor numérico de 1.27 que dicha percepción del cliente serán muy bajas que las de expectativas en un 25.4% por lo que se tendrá mejor oportunidad para lograr una satisfacción plena.

Pinto(2015), en su trabajo de investigación : "Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y Departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado", planteó en su objetivo diagnosticar los principales factores que influyen una calidad de servicio con una empresa estableciendo la propuesta viable para incrementar su satisfacción y la lealtad en ciertos clientes. El tipo que desarrolló su investigación logrado es descriptivo-correlacional, cuya obtención de datos utilizado es mediante la técnica de la entrevista en una población de muestreo por conveniencia donde los encuestadores del lugar seleccionaban unidades de muestras más convenientes con participación voluntaria para su estudio. Los resultados reflejaron que el Factor Organizativo incidió más en su Satisfacción, a diferencia de diversos factores que logran en 0,20 puntos que determinaban la Satisfacción como (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). En sus conclusiones señala que el modelo llega a explicar la varianza del Factor Satisfacción, y parte de esto el investigador continuara mejorar el modelo propuesto tal es el caso el Factor Web considerado en primera instancia y removido por falta

de respuestas, posteriormente podría ser fundamental como elemento que lo requieren para un servicio rápido de web. Siendo parte que lo compete una labor a la Municipalidad.

En el nivel nacional podemos mencionar investigadores como:

Ortega(2016), en su investigación de tesis: "La Calidad de servicio y su relación con la fidelización del cliente en la empresa Mindshare S.A.C. en el distrito de Miraflores - Año 2016", planteó en su objetivo general determinar una calidad de servicio con su fidelización del cliente de la empresa Mindshare S.A.C. del distrito de Miraflores. Su tipo de investigación desarrollado es no experimental transversal, su selección de datos utilizando como técnica la entrevista en una población encuestada de 50 clientes y como muestra de 44 clientes de la empresa. Los resultados obtenidos desarrollan un modelo de ampliación de su variable dependiente, y de su fidelización. Por ende, determinan objetivos en si por cada problema, con una finalidad en ampliar el panorama en sus aspectos ofrecido para mejorar calidad de servicio.

Terrones(2015), a través de la indagación en su tesis: "Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014" Formuló como premisa un método en la calidad de servicio del cliente con una visión distinta a la Municipalidad Distrital de Sorochuco durante el 2013-2014. Dicha premisa de carácter no experimental tuvo como muestra a una población de 30 colaboradores administrativos de la municipalidad, de los cuales solo se tomaron en cuenta 22 según criterio. Como resultado se obtuvo considerar mejor el servicio y de la imagen institucional municipal a futuro, sumado a eso una contribución a la búsqueda de soporte en aspectos económicos, sociales y la del profesional en entidades gubernamentales y no gubernamentales, en un amplio desarrollo parte de la Municipalidad Distrital de Sorochuco. Dentro de sus conclusiones detalla las estrategias de calidad de servicio valorado de acuerdo a las encuestas realizadas al cliente interno (servidor) y al externo (usuario), siendo crucial

en una empresa pública, que se encuentran en funcionamiento entorno a servicios prestados al usuario.

Núñez(2011), durante su investigación doctoral: "propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011", propuso como objeto la instauración de una mejora calidad y de servicio en la entidad de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Su aporte es de naturaleza aplicada y objetiva, ya que parte de un marco teórico dispuesto a plantear novedades en el campo científico y propuestas para la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Consideró una muestra de 1'207,589 habitantes de Chiclayo a cerca de la percepción obtenida de usuarios respecto a organización de un espacio físico y de la estratigrafía del suelo centrado en habilitaciones urbanas con respectivas licencias de construcción, luego es considerado en porcentaje de 56.5% como regular y bueno en un 29.30%. Finalmente en las conclusiones detalla que según la percepción general, la mayoría de estos usuarios respecto al servicio municipal es de 57.8%, se muestra la disconformidad tanto en la calidad y en la cantidad a consecuencia de un deficiente servicio municipal.

Tica(2015), en su indagación de tesis: "calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015", se enfoca de manera general con la relación de existencia calidad de servicio y de la satisfacción del cliente. Este estudio es de carácter experimental Transaccional correlacional, tiene como materia prima al que realiza la investigación y como este analiza y estudia la correspondencia entre hechos y fenómenos de la realidad. El sondeo contó con un número determinado de clientes concurrentes a pollerías, demostrando que eran habitantes del distrito de Andahuaylas, así como de lugares del país y extranjero. Concluye que hay poca relación favorable la capacidad de respuesta del servicio y de satisfacción en el cliente del local comensal del distrito de Andahuaylas. Un trabajador

debidamente capacitado se desenvolverá con efectividad. En las conclusiones. Se resalta el desarrollo de paquetes para el cliente.

García (2015), en su investigación de maestría: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013", propuso entablar una correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de dicha institución referida del distrito de Chaclacayo. El tipo desarrollado en su investigación es cuantitativo – descriptivo tomando en cuenta un número de clientes, atendidos en el Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo entre los años 2012 con 19417 personas, y como 317 personas, usuarios externos del Centro de Salud. Los resultados arrojaron una relación positiva de 0.545 el cual significa que a mayor capacidad de calidad se dará una mayor satisfacción del usuario. Finalmente concluye que se da la relación directa entre su fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

En la investigación local se cita a: Pascual (2017), durante su maestría de investigación: "Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida en el Gobierno Regional de Pasco. 2016", planteó en relacionar la calidad con la satisfacción del usuario externo mediante la transparencia recibida en el Gobierno Regional de Pasco. Su investigación trabajada es de tipo hipotético-deductivo usado en un diseño no experimental de nivel correlacional de corte transaccional en muestra ejecutada de 110 usuarios del GOREPASCO, mediante la selección de datos con aplicación de un cuestionario Servqual sobre calidad de Parasuramen en su escala de Likert resultando dicha relación con las variables de estudio arroja valor significativo de  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$ , y de rechazo con rango de significancia en 5%. Concluye que este modelo de regresión logístico estima valores entre la calidad relacionada con la satisfacción del usuario externo y transparente percibida siendo significativo, es decir que las variables independientes influyen significativamente en las variables dependientes.

Francia(2017), en su maestría de investigación:” Influencia de la calidad de asistencia del bienestar de los clientes en el Banco Scotiabank 2013” de la ciudad de Huánuco en la que discurre la calidad del asistencia financiera para poder entrar a rivalizar en el mercado como elemento imprescindible para la subsistencia y precisar, evaluar y alcanzar la calidad requerida manteniendo una ventaja muy competitiva esto frente a otras entidades de la ciudad de Huánuco. Su objetivo es obtener el resultado para determinar la intervención de eficacia del servicio en el bienestar de los clientes del Scotiabank - Agencia Huánuco en el periodo 2013. Finalizando que el cliente es la persona encargada de certificar la claridad de servicio y brindar las mejoras del servicio en base a su nivel satisfacción, del servicio por entidades bancarias.

### **1.3. Teorías relacionadas al Tema**

El fundamento del presente estudio trata de recopilar información valido como aporte teórico en referencia a calidad de servicio y satisfacción del cliente en manera científica, teórica, técnica y humanística de lo cual desarrollaremos.

La Variable Calidad de Servicio en diversos autores de gran estudio como:

Gutierrez(2012), con el trabajo de investigación: "Diagnostico y propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida", plantea su objetivo general el diagnostico de factores principales que tiene influencia en calidad del servicio con la empresa, con la via aceptable incrementando la satisfacción plena y su lealtad de clientes. Con su Investigación desarrollada podemos decir es de tipo cualitativo – descriptivo, y que su cogida de datos uso la técnica de entrevista realizada en una población de los clientes de la empresa. Además, indica el autor que resultados obtenidos del valor que percibe se traducen como la relación de calidad – precio que los clientes asignaron por un paquete de bienes y servicios recibidos. En general los clientes se expresan correctamente con buen concepto sobre la localidad de equipos con respecto al precio de valor o pagaran por él. Esto se utiliza como una



ventaja competitividad con otras áreas en los paquetes de bienes y servicios ofertados. Dentro de sus conclusiones señala que el flujo de comunicación se obtendrá con mejores resultados mejorando los paquetes de servicios y de la gran satisfacción con la debida lealtad del cliente.

Ortega(2016), en su investigación de tesis: "La Calidad de servicio y su relación con la fidelización del cliente en la empresa Mindshare S.A.C. en el distrito de Miraflores - Año 2016", planteó en su objetivo general determinar una calidad de servicio con relación su fidelización del cliente de la empresa Mindshare S.A.C. del distrito de Miraflores. Su tipo de investigación desarrollado es no experimental transversal, su selección de datos utilizando como técnica la entrevista en una población encuestada de 50 clientes y como muestra de 44 clientes de la empresa. Los resultados obtenidos desarrollan un modelo de a ampliación de su variable dependiente, y de su fidelización. Por ende, determinan objetivos en si por cada problema, con una finalidad en ampliar el panorama de sus aspectos ofrecido para mejorar una calidad de servicio.

Terrones(2015), a través de la indagación en su tesis: "Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014" Formuló como premisa un método en la calidad de servicio del cliente con una visión distinta a la Municipalidad Distrital de Sorochuco durante el 2013-2014. Dicha premisa de carácter no experimental tuvo como muestra a una población de 30 colaboradores administrativos de la municipalidad, de los cuales solo se tomaron en cuenta 22 según criterio. Como resultado se obtuvo considerar mejor el servicio y de la imagen institucional municipal a futuro, sumado a eso una contribución a la búsqueda de soporte en aspectos económicos, sociales y la del profesional en entidades gubernamentales y no gubernamentales, en un amplio desarrollo parte de la Municipalidad Distrital de Sorochuco. Dentro de sus conclusiones detalla las estrategias de calidad de servicio valorado de acuerdo a las encuestas realizadas al cliente interno (servidor) y al externo (usuario), siendo crucial

en una empresa pública, que se encuentran en funcionamiento entorno a servicios prestados al usuario.

Núñez(2011), durante su investigación doctoral: "propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011", propuso como objeto la instauración de una mejora calidad y de un servicio en la entidad de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Su aporte es de naturaleza aplicada y objetiva, ya que parte de un marco teórico dispuesto a plantear novedades en el campo científico y propuestas para la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Consideró una muestra de 1'207,589 habitantes de Chiclayo a cerca de la percepción obtenida de usuarios respecto a organización de un espacio físico y de la estratigrafía del suelo centrado en habilitaciones urbanas con respectivas licencias de construcción, luego es considerado en porcentaje de 56.5% como regular y bueno en un 29.30%. Finalmente en las conclusiones detalla que según la percepción general, la mayoría de estos usuarios respecto al servicio municipal es de 57.8%, se muestra la disconformidad tanto en la calidad y en la cantidad a consecuencia de un deficiente servicio municipal.

Salazar (2015), en su investigación de maestría: " Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015", planteó en su objetivo en general la determinación de cierto nivel de percepción de calidad de servicio de la Municipalidad de La Perla, Callao. Su trabajo de investigación es de tipo descriptiva, con aplicación de diseño descriptivo simple, realizado en una población conformada por 800 ciudadanos y una muestra de 80 personas cuyos resultados obtenidos arrojaron un nivel de percepción con la calidad de servicio relacionado a una tangibilidad de 94%, en nivel de confiabilidad al 65%, de nivel en seguridad el 65%, nivel en empatía el 65%, nivel de responsabilidad 65% enunciando los resultados estar satisfecho. Dentro de las conclusiones señala que su percepción de Calidad de servicio es el 20% de encuestados que

exteriorizó estar insatisfecho y el 80% estar satisfecho según el servicio brindado por la municipalidad de La Perla.

Consideramos como Bases Teóricas de Calidad de servicio como aporte teórico de las investigaciones o estudios realizados referente a calidad de servicio y de la satisfacción del usuario como también del cliente que forma parte del desarrollo temático además se consideran algunas fuentes de información requerida respecto al uso de las variables en estudio y de la aplicación de instrumentos. A continuación describimos algunos conceptos temáticos.

Podemos indicar algunas características para el buen servicio al cliente como del usuario : Según Lorena Beristáin Castro (13 de Mayo de 2015) manifiesta el tiempo de espera de un cliente que por ciertas razones de negocios el cliente no debe esperar más de 60 segundos, debe ser tratado como algo importante y que el servicio al cliente debe ser normalmente de la mejor manera manteniendo la calma y siendo profesionalmente en tomar las decisiones racionales, incluso el caso de clientes en condiciones más difíciles. Además Lorena Beristáin Castro, indica que un cliente no debe estar en espera de tiempo para poder solucionar un problema tal, el caso es que todo cliente debe estar satisfecho con un buen servicio en cualquier situación y esto queda completamente resuelta según el servicio prestado.

Respecto a la aplicación del control de la calidad, en cuyo tema mencionado en todo los sectores empresariales se deben ofrecer un servicio eficiente con calidad en atención al cliente o usuario, pero sin embargo no existe un proceso de control adecuado que cumpla con ciertos estándares .porque el Control de la calidad total.Según Philip B. Crosby, define que el control de la calidad total es de primer nivel, en que cierta calidad del producto o servicio debe ser medido con todas las características que satisfagan las necesidades del usuario con la Importancia de la Calidad Total:Según el aporte de Heydi Martín, indica que la calidad total de una empresa organizada debe transmitir un mensaje

eficiente de calidad ofreciendo el mejor servicio de buena atención al usuario y complementándose con la integración de la organización de la empresa conformada por trabajadores, proveedores y, clientes.

Al hablar Dimensiones Calidad de Servicio. Muchos conceptos de Calidad de Servicio definen los diferentes autores que posee diferentes dimensiones, pero esta investigación ha considerado la definición realizado por investigadores como Rosa M. Mariño-Mesías; Luis Rubio-Andrada; José Miguel Rodríguez-Antón a través de su tesis en investigación: “Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano”. Según el autor sintetiza que su aplicación del servicio de calidad en el sector bancario representa un aspecto estratégico son competitivas y sostenibles con el tiempo mejorando así un servicio y de crecimiento empresarial. Además plantea su objetivo de estudio la determinación de dimensiones en calidad de servicio poniendo ejemplo el sector bancario. (p, 3).

Tanto las calidades en forma general, cómo en particular, son bases teóricas y científicas investigados en diversos sectores como paradigmas en desarrollo de estudios verificando el comportamiento individual y organizacional de la empresa que brindan servicios. Emplea como ejemplo el modelo SERVQUAL, para evaluar y determinar las dimensiones más importantes en la aplicación de estudios de calidad de servicio. Además el trabajo desarrollado en su investigación se encuentra en relación con otros estudios en lineamientos con calidad de servicio en una organización.

Según Gibson y sus colaboradores, menciona que tales dimensiones de calidad de servicio se miden con las variables de comportamiento, proceso y estructura con metodologías que implementan las organizaciones privadas, públicas y sociales garantizando el buen producto a gran satisfacción en el cliente sea interno y externo de la cual debe ser considerado por muchas empresas para evitar pérdidas de clientes.

La Dimensión de Confiabilidad. Según el blog de A. Menéndez Taller CES 15, menciona que la confiabilidad se refiere al resultado consistente y concordante mediante la aplicación de un mismo cuestionario en diferentes momentos. Si la consistencia de los resultados obtenidos son semejantes indica que su estudio tiene un alto grado de confiabilidad. Además las evidencias deben ser validas con las evidencias de confiabilidad para que los resultados sean confiables, claros, transparentes e imparciales. (A. Menéndez, p.78).

En la Dimensión Capacidad de Respuesta podemos mencionar algunos conceptos o definiciones de autores como el SERVQUAL Parasuraman et al. (1988), indica que la capacidad de respuesta es el servicio disponible y voluntario para ayudar a los usuarios. Y Según Lusthaus, Ch. y otros (2002). Consideran como estrategia de una organización para el uso de recursos en actividades de gestión y procesos analizando las relaciones humanas e interacciones en el trabajo.

De acuerdo a Robbins (2009), manifiesta que como un campo de estudio que investiga en su impacto del comportamiento individual o grupal dentro de una organización con el objetivo de aplicar conocimientos para así mejorar una efectividad en esas organizaciones” (p.10).de igual forma García(2015), la capacidad de respuesta es una correlación directa, significativa y positiva, que permite interpretar un resultado favorable que a mayor satisfacción del usuario habrá mayor capacidad de respuesta.

En la Dimensión Accesibilidad Según el artículo de la Ing. Mariana Pizzo:” Guiándote hacia la Excelencia”. Afirma que la accesibilidad es la unión de características posible para que cierto cliente o usuario quede muy satisfecho con el servicio. Esto nos indica que si una persona visita una oficina técnica de obras y se encuentra en un área restringida no disponible y aun ha recibido una mala información entonces el personal sale insatisfecho lamentando críticas por el servicio recibido por lo tanto el funcionario deberá reivindicarse por la percepción ofrecida y deberá

subsana dentro del tiempo determinado para cumplir sus expectativas del usuario. Además concluye que deberá establecer un dialogo comunicativo con el usuario con ciertos aspectos de accesibilidad que lo caracterizan mencionando entre ellos lo siguiente:

- Resultado del acceso físico a las instalaciones por parte del cliente. Una buena comunicación favorecida en la prestación del servicio.
- Un lenguaje comunicativo en la transmisión del mensaje hablado, sea de un idioma a través de elementos de comunicación.- Acciones para prever los casos inauditos presentados

Y en la Dimensión Responsabilidad.Según el artículo de Miguel Fernández Páez, Gestor de Punto de Venta (GPV), Preventas, Merchandiser relata en su edición las “Técnicas de exhibición de productos para mejorar las ventas”, Este artículo nos menciona que debe existir cierta responsabilidad tanto del funcionario como el empleado público en atender al usuario con mucha responsabilidad y en breve plazo en las atenciones con eficacia y amabilidad en la prestación del servicio siendo transparente.

Respecto a la variable Satisfacción del Usuario. Existen diferentes autores que conceptualizan el concepto de satisfacción del usuario y su importancia entre ellos tenemos:

Según Patricia Hernández Salazar del Centro Universitario del (CUIB) en su maestría “La importancia de la satisfacción del usuario”, realiza estudios retrospectivos de usuarios de décadas pasadas, sobre el crecimiento del estudio en la satisfacción del usuario importancia. Su objetivo en trabajo era establecer la significancia de los estudios de satisfacción. Además en la mención nombra diversos temas desarrollados de los cuales considera: en su estudio el sentido ontológico de la bibliotecología y los estudios de información con la estructura monográfica de sus antecedentes, conceptos, metodológicas y categorías que determinan las variables de satisfacción del usuario. Además concluye el autor en unos aportes de la siguiente manera:

- a) entiende a la satisfacción como un estado de bienestar mental del usuario debido al constructo y juicio de examinación para comparar objetivos y expectativas obtenidas.
- b) Funcionamiento adecuado mediante los estudios de satisfacción.
- c) Recomienda el empleo de métodos y técnicas cualitativas.
- d) Dentro del servicio el elemento será evaluado por atención personalizada de usuarios de manera responsable, con compromiso, confiable con actitud positiva de apoyo incondicional del trabajador.

Finalmente menciona que se debe enfatizar el estudio profundo del fenómeno o comportamiento de satisfacción del usuario del punto de vista de relevancia teórico y metodológico para desarrollar las disciplinas en forma consistente, objetivas y sistemáticas. Referencia en páginas (P, 362-363) de su investigación realizada. Parte de la Documentación es fundamentada en las Ciencias de la Información 2011, vol. 34(p, 349-368)

Pinto(2015), en su trabajo de investigación de maestría: "Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad" : y "Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y Departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado". Sugiere en sus conclusiones señalando que el modelo de satisfacción logra explicar la varianza del Factor Satisfacción.

En las Bases teóricas de Satisfacción del Usuario de acuerdo a los diferentes autores posee diferentes dimensiones, siendo esta investigación que considerado la definición a través de los centros de investigaciones como se mencionó anterior.

Mencionemos las Dimensiones Satisfacción del Usuario que para efectos de la presente investigación se va considerar como dimensiones a los dominios propuestos:

Según Gabith Miriam Quispe Fernández; Víctor Dante Ayaviri Nina en su tesis desarrollada: "Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo" (Measuring

Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations). Realiza estudio sobre la medición otras variables como la confianza, lealtad y relaciona planteando seis hipótesis importantes las mismas que fueron verificadas a través de un modelo de estudio y técnica de encuestas efectuadas como podemos mencionar: Análisis de Componentes Principales (ACP), coeficiente de Cronbach, análisis Factorial Exploratorio (AFE), Coeficientes de correlación entre variables, y Análisis Factorial Confirmatorio (AFC). Donde concluye afirmando cuatro tipos de hipótesis de las seis planteadas, observando que la satisfacción tenga relación muy importante y tan significativa con las variables de estudio que a su vez depende de la atención y comportamiento que brinda la organización al usuario; por lo tanto dos hipótesis fueron rechazadas, según la aplicación de la estadística. Entre algunos aspectos teóricos de Satisfacción del Cliente el presente trabajo desarrollado se fundamenta en aspectos teóricos retrospectivos que fueron abordados por investigadores que se detallan a continuación:

Según Howard y Sheth (1969); Cardozo (1965), en sus estudios de investigación analizaron La influencia del interés y de las expectativas por conocer el mundo natural, su formación y de sus consecuencias en la satisfacción del cliente o usuario (Giese y Cote, 2000).

Según el aporte del Ministerio de Agricultura de los Estados Unidos (Pfaff, 1972), desarrolló el trabajo del Índice de Satisfacción del Cliente como aporte de informaciones prácticas en los niveles de satisfacción de individuos y en resumen la valoración de acciones de algunos políticos tales como Churchill y Surprenant, en el año 1982.

Según Moliner (2003), estimo la evolución cuantitativa y del análisis de una satisfacción demostrando que el abordaje en su estudio no varía únicamente en la intensidad sino también en la visión con la adaptación de diversos enfoques realizadas por cada investigador.

Respecto a Medición de la Satisfacción. Según Gabith Miriam Quispe Fernández y Víctor Dante Ayaviri Nina indica que sus últimos años se



estudiaron diversos modelos de satisfacción del cliente considerando como una variable de estudio que a continuación mencionan el análisis de algunos autores:

Según Wilton y Nicosia (1986), admite dimensiones con un proceso de sistemas de interacciones relacionadas con la organización y del cliente según mencionaba Alves y Raposo(2004), y de igual manera Anderson y Fornell(2000), menciona un índice de satisfacción del cliente, es cuantificar esa calidad de servicios y bienes tales momentos los productos fueron consumidos por los individuos.

Según Anderson (1994) considera a la satisfacción global, como un indicador desarrollado en el proceso de compra y consumo del resultado percibido. Se puede mencionar también a Demanov y Eklöf (2001), quienes indicaban que los índices ayudan en moldear el grado de satisfacción de los clientes, e identifica sus causas de satisfacción e insatisfacción; ayudando a comprender el estado situacional de dicha empresa en su relación a la competitividad.

De la Dimensión Calidad Técnica Percibida. Según Roxana González Álvarez ,en su maestría titulada: “Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual” ,realizado en el último periodo trimestral del año 2013 en la provincia de Cienfuegos de Cuba a través de una entidad bancaria con su objetivo principal de mejora continua y evaluar la capacidad percibida mediante procesos de gestión con un diseño implementado según el procedimiento basado en una medición de escala Servqual para la recopilación de datos usando como instrumentos de estudio lo siguiente: entrevistas, revisión de documentos, observación directa, trabajo con expertos y tormenta de ideas en trabajo en equipo. Del mismo modo utilizo herramientas conocidas acerca de la gestión y calidad como técnica 5W, 1H y metodología en Proceso Esbelto logrando resultados en esta investigación identificar las brechas de insatisfacción en la calidad de servicio. Según las conclusiones realizadas en dicho trabajo indica que el procedimiento del diseño para ser evaluado la calidad percibida en los servicios de banca financiera, se

componen de cuatro etapas y trece pasos de evaluación en procedimiento garantizando la mejor calidad percibida según escala de Servqual de perspectiva en gestión de procesos y mejora continua haciendo el uso en múltiples herramientas. En resumen toda gestión de la calidad en servicios bancarios de un punto de vista del cliente es conseguir la satisfacción y el objetivo de manera permanente en las organizaciones de este tipo de empresas.

A continuación mencionamos algunos enfoques teóricos del autor en lo cual ha desarrollado su trabajo de investigación respecto a la Calidad del Servicio

Según Roxana González Álvarez define la calidad del servicio como evaluación de calidad ante percepción de los clientes, determinando la valoración del servicio, partiendo desde una óptica del cliente de sus expectativas con el servicio recibido.

Además sustenta, que la calidad de servicio, detalla lo importante que es el cliente al momento de generar opiniones, pues como gestor de materia de servicios y según sus fundamentos, su punto de vista es de gran valor. Como punto importante tenemos la investigación fundamentada, a partir del uso de las escalas validadas como el Servqual, Servperf y Grönroos. Otro por definición de dimensiones de calidad de servicio y construcción de modelos para una futura mejoría. En este caso, el Servqual considerado como el método de investigación más usado en el ámbito académico y empresarial, encaja en las expectativas de los consumidores cuando se trata de analizar el tipo de servicio ofrecido por una organización.

Con relación a la aplicación del Instrumento de medición de calidad de servicio Percibida. El autor conceptúa como población (N) a la cantidad de clientes que perciben el servicio a Solicitud, con Otorgamiento y de Entrega de Créditos en el semestre segundo del año 2013, ascendiendo a 630 créditos. Cuantifico mediante cálculo usando el tamaño de muestra de una población finita a ( $<100000$ ) y de una varianza no conocida. Según la

encuesta fue de 84 clientes utilizado como una muestra aleatoria simple según el servicio de enero del 2014.

Del Procesamiento de la información y análisis estadístico de los resultados de la medición de calidad de servicio percibida por el cliente. Según su análisis realizó la aplicación con cuestionarios a través del Software Estadístico SPSS en Versión 19.0. Y Para el cálculo de la fiabilidad de instrumento empleado fue con el coeficiente Alpha de Cronbach. En la Tabla 5 se muestra valores del coeficiente Alpha de Cronbach útil para cada dimensión del cuestionario de acuerdo a escala. La fiabilidad es considerada como instrumento adecuada a determinar valores del Alpha de Cronbach ubicándose por encima del 0.7. Ver fuente de Roxana González Á. (p, 126)

<b>Tabla 5.</b> Alpha de Cronbach para el cuestionario Servqual en su conjunto y por dimensiones						
Cuestionario	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Escala en su Conjunto
Servqual	0.801	0.865	0.824	0.813	0.875	0.83

Se puede hablar de Análisis de expectativas y percepciones cuyos Resultados estadístico determinan que existen diferencias significativas entre la relación de expectativa de los clientes y asimismo de sus apreciaciones en la que concluye, que en los casos de expectativas la percepción es superada a un nivel de importancia  $\alpha=0.05$ . El cual indica la eficacia del grado de calidad del servicio. Considerando cinco dimensiones de un cuestionario Servqual que se detallan en fuente de la Tabla 8 con los puntos principales de insatisfacción exteriorizadas en el tipo de servicio.

**Tabla 8.** Principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio por dimensión.

Dimensiones del Cuestionario Servqual	Principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio percibida
<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las instalaciones físicas de la sucursal bancaria son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio (-1.19).</li> <li>✓ La sucursal bancaria tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna (-0.84).</li> </ul>
<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando la sucursal bancaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple (-3.88).</li> <li>✓ La sucursal bancaria concluye el servicio en el tiempo acordado (-3.77)</li> <li>✓ La sucursal bancaria realiza bien el servicio la primera vez (-2.61)</li> </ul>
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los empleados de la sucursal bancaria ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades (-3.94)</li> <li>✓ Los empleados de la sucursal bancaria informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio bancario (-0.83).</li> </ul>
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los empleados de la sucursal bancaria son siempre amables y corteses con los clientes (-0.94)</li> <li>✓ Los empleados de la sucursal bancaria tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa (-0.88)</li> </ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La sucursal bancaria tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes (-1.02)</li> <li>✓ La sucursal bancaria se preocupa por los mejores intereses de sus clientes (-0.94)</li> </ul>

Fuente: Roxana González Álvarez (p, 129)-Tabla 8.

Con respecto a la Dimensión Valor Percibido. Según el Dr. Pedro González Santamaría en su trabajo de investigación desarrollada: “Influencia del valor percibido y de la satisfacción en la lealtad” su aplicación fue en el turismo náutico cuyo objeto en su investigación se tomó como punto inicial el grado genérico. Menciona principales objetos de investigación son:

- Profundización en las particulares y el medio ambiente del turismo náutico como subsector de cierta actividad turística.
- Afrontar con actitud positiva de espíritu integrador, los diversos puntos existentes en relación al producto turístico.
- Realizar un estudio entre variables que intervienen en la conducta del consumidor de turismo náutico

Refiriéndonos a la Metodología de la investigación. Según el autor Roxana González Álvarez menciona que los objetos planteados alcanzados en la exploración se iniciaron con una investigación bibliográfica, partiendo de los aportes más importantes en correlación con las variables que involucra la conducta del consumidor planteando un número de hipótesis en giro a

cierto modelo propuesto además considera la metodología de investigación en este caso como un proceso necesario y útil para detallar y definir los factores para el comportamiento del consumidor.

De la Estructura y contenido de la investigación. Según el citado de la investigación la estructura se bifurca en: El primer punto, llamado “Fundamentos teóricos”, admite la conceptualización, así como de estado situacional del turismo. Y el segundo punto, llamado “Análisis empírico”, especifica los modelos según los patrones técnicos de medida, y muestra un boceto de trabajo de campo con análisis estadísticos procedentes llegando a la estimación final del modelo estructural propuesto inicialmente. Finalmente menciona en sus conclusiones del punto de vista empírico las implicancias del entorno empresarial y de las limitaciones futuras de investigaciones realizadas.

Podemos mencionar el Valor Percibido. Que, la comprensión del aporte que proveen los clientes de los servicios, así como bienes conseguidos, son primordiales para establecer las estrategias de venta o marketing, en específico desde el punto de vista relacional (Ravald y Grönroos,1996), así también de carácter confrontador a ciertos retos provenientes de gran ambiente considerablemente siendo competitivo según indico Woodruff(1997), de tal modo que en últimas décadas sucedieron esfuerzos a partir del campo científico para intentar entender el significado de un concepto del valor percibido según enuncia Gil Saura y González Gallarza(2008); y Sanchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo(2007).

**Tabla 7: Definiciones de valor percibido**

AUTORES	DEFINICIÓN
<b>Lovelock (1996)</b>	<i>La suma de todos los beneficios percibidos menos la suma de todos los costes percibidos</i>
<b>Zeithaml (1988)</b>	<i>La evaluación global del consumidor de la utilidad de un producto, basada en la percepción de los que recibe y lo que se entrega</i>

<b>Kotler (2000)</b>	<i>La diferencia entre el valor total que recibe el cliente y el coste total en el que incurre</i>
<b>Martins y Monroe (1992)</b>	<i>Un equilibrio entre la calidad o beneficios percibidos en un producto y el sacrificio percibido por el pago del precio</i>
<b>Holbrook (1999)</b>	<i>Una experiencia interactiva, relativa y preferencial</i>
<b>Oliver (1999a)</b>	<i>Una función positiva de lo que se recibe y una función negativa de los que se sacrifica</i>
<b>Martín Armario, Castro y Ruiz (2004)</b>	<i>El juicio del cliente sobre el servicio recibido, donde todos los beneficios y sacrificios percibidos respecto al mismo son procesados simultáneamente en la mente del cliente, los cual conduce a una evaluación global</i>
<b>Bigné, Moliner y Callarisa (2000)</b>	<i>La valoración global que hace el consumidor de la utilidad de una relación de intercambio basada en las percepciones de los que se recibe y lo que se da</i>

*Fuente: Gil Saura y Gonzalez Gallarza (2008)*

Según el autor Sánchez(2006), plantea la escala de medida denominada GLOVAL (*Global purchase perceived value*), que fundamenta el estudio del valor percibido en la adquisición siendo el artículo turístico donde el cliente experimenta la influencia de muchas variables y elementos desarrollándose a una escala de 24 ítems y según Sweeney y Soutar (2001) desarrolló, inicialmente las variable en una escala de 40 ítems, basándose en la estructura PERVAL. A continuación mencionamos algunas conclusiones del Blog desarrollado.

El autor indica algunas conclusiones de los Fundamentos Teóricos relacionada a cerca del modelo planteado, debemos considerar que hay probabilidad de incorporar ciertas variables ausentes, Del mismo modo, la correspondencia entre los componentes del mismo podrían tener otros planteamientos, relacionados al existente en el campo relativo de la conducta del consumidor respecto al estudio usado.

Debemos tener en cuenta Futuras líneas de Investigación que compone el estudio del comportamiento del consumidor que profundiza un conocimiento de un gran sector de trabajo que establecen censos en actualización de empresas sectoriales permitiendo un mejor planteamiento de conocimientos según sus investigaciones desarrolladas con el tiempo.

En relación al tratado de variables en que estas intervienen durante el transcurso de la determinación de conducta del consumidor tal es el caso de un turismo náutico, podemos decir también que hay probabilidad de evaluar su conducta en determinadas muestras de población, conforme con distintas variables sociodemográficas. Finalmente, destacar lo importante y útil al momento de ejecutar futuras investigaciones que puedan ayudar al mayor conocimiento que admite desarrollar el talento de la industria en grupo.

Al respecto de la Dimensión Confianza. Según el autor del artículo el Sr. Pablo Tovar, un ejecutivo coach de alta dirección, experto en el desarrollo del liderazgo, conferenciante y transformación de las organizaciones, en su trabajo desarrollado: “Cómo medir y gestionar la confianza”, comparte el enfoque que define y mide la confianza utilizada a través de los años permitiendo operar sobre ella, con gestión y desarrollo. El libro *The Trusted Advisor*, de Maister, Green y Galford, define la ecuación práctica de la confianza de la siguiente manera:

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Credibilidad} + \text{Fiabilidad} + \text{Intimidad}}{\text{Orientación al Yo}}$$

Dichos autores plantean que se fije la puntuación de 1 a 10 a cada componente de los cuatro que hay en la fórmula. Según la interpretación se describe que la credibilidad es el terreno de las palabras con cierta autoridad para hablar de algo. La Fiabilidad es el terreno de las acciones del cual se construye con el tiempo y puede ser destruida en un segundo. Otras de las componentes es la Intimidad conocida como el terreno de las emociones porque involucra mucha ‘cercanía’ concerniente a un entorno

profesional. La confianza posee mucho sentido ya que compromete un alto grado de apertura y franqueza del cual no es posible ser abierto para afrontar constructivamente para temas desafiantes. Finalmente podemos considerar como la "Orientación al Yo". Considerado como un campo de motivación profunda para la satisfacción personal con cierto grado compatible para la mejoría de una empresa o un equipo si en el caso se quiebra la confianza, en su mayoría existe demasiada orientación al yo.

Finalmente con la Dimensión Expectativa podemos citar que. Según el autor Bach. Lady Noelí Hermoza Muñoz en la tesis desarrollado : "Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA de Sullana 2015" Piura, cuyo objeto es saber de qué manera la calidad de servicio influye en agrado del cliente de la empresa GECIDSA de Sullana donde se tuvo la elaboración del modelo de cuestionario SERVQUAL, según la escala de Likert, proporcionada la información concerniente a la calidad de servicio al cliente, ofrecido desde la óptica del cliente, procesado y analizado por medio de gráficos de control estadístico.

Además, este el trabajo en mención busca hallar respuestas con cierta incógnita: ¿De qué forma la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente de la Empresa GECIDSA de Sullana? De acuerdo a diversas conclusiones la calidad de servicio interviene en forma tan significativa y manera directa a la satisfacción del cliente de la Empresa GECIDSA, en la que deberá cumplir dichas expectativas de los clientes a causa de diferentes aspectos como puntos débiles. Finalmente concluye que un cliente de la empresa GECIDSA percibe un nivel de satisfacción muy aceptable en hacer el uso del servicio ofrecido y se opta por la prestación de esta empresa siendo accesible.

A continuación se menciona diversas definiciones realizadas por el autor en relación con la Satisfacción del Cliente. Que según Kotler y Armstrong (2008, pág.14), citado por Hernández (2014), define que la satisfacción del cliente como, " el Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus



expectativas". Establece que la satisfacción de un cliente está compuesta por tres elementos: rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.

Describamos a los Elementos que conforman la satisfacción del cliente el primer elemento como el rendimiento percibido: Se refiere a un valor de entrega percibido y obtenido del producto o servicio adquirido considerando las particulares:

- establecer desde la visión cliente, y no de su compañía.
- Se fundamenta en lograr resultados del cliente a través de un producto o servicio.
- Considera el impacto de opiniones externas de los clientes.
- Depende de un estado anímico y de sus razones en los clientes.

El segundo elemento es la "esperanza" que experimenta el cliente por conseguir algo. La expectativa del cliente se origina a causa de una sola o más de cuatro contextos: Promesa hecha de los beneficios brindados de la empresa por el producto o servicio, Experiencia en compras realizadas. Opinión de algún amigo, familiar, conocido y líder de opinión (por ejemplo: algún artista).

Para concretar un nivel correcto de expectativas. Desde el punto agradable el índice de satisfacción de un cliente no siempre figura como la disminución en calidad del producto o servicio; en numerosos casos, tal resultado es un incremento en la expectativa del cliente, escenario que se le atribuye a las actividades especiales de mercadotecnia, de la publicidad y de las ventas personales. Del mismo modo, es sumamente importante monitorear "regularmente" la "expectativa" de clientes para establecer lo siguiente:

- Si se encuentra dentro de lo establecido por la empresa.
- Si están al nivel, debajo o superior a las expectativas generada por competencia.

-Si concuerdan con promedio de requerimientos del cliente, en el ánimo de comprar.

En tercer lugar del elemento son los niveles de satisfacción: cuando el cliente experimenta la compra de un producto o servicio dentro de los niveles de satisfacción podemos mencionar:

- a. Insatisfacción: Se da cuando el producto no satisface la expectativa del cliente.
- b. Satisfacción: Se da cuando el desempeño del producto coincide con la expectativa del cliente.
- c. complacencia: Se genera cuando el desempeño notado excede a la expectativa del cliente.

#### **1.4. Formulación del problema**

Según la agencia de noticias radial en el programa Chelelo y Borolas público de un 27 de mayo del 2015 sobre una denuncia hecho por la presidenta del AA.HH. “Techo Propio” la Sra. Cecilia Cárdenas Quispe, indignado por el maltrato recibido por un contador del Gobierno Regional de Pasco. Además La actual gestión Administrativa en la que se desarrolla en la entidad de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018 no ha cubierto ciertas expectativas para desarrollar un buen planeamiento orgánico estratégico en determinar el servicio con calidad y de atención de usuarios de no contar con buena información y atención de servicio al usuario, mala coordinación en la administración, en la verificación del estado situacional de la obras ejecutadas por administración directa ciertas deficiencias en la administración de varias entidades públicas, el poco intervalo de tiempo, los conflictos interpersonales, profesionales, la mala atención al usuario, etc. de la subgerencia de obras.

Sin embargo, se observa que en la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, falta de servicio con calidad eficiente, fluida entre funcionarios y jefaturas de la entidad institucional, lo cual repercute en la organización de diversas actividades institucionales para la serviciabilidad

en su atención al usuario., hace falta de motivación por parte de las jefaturas de funcionarios desarrollar charlas, lugar de distracciones deportivas, juegos dinámicos frente al estrés, recargas laborales debido a la inseguridad en su puesto de trabajo, etc. De igual manera debe existir un lazo de confianza entre funcionarios con trabajo en equipo y no aisladamente del cual se refleja en diversas actividades laborales desarrolladas dentro la entidad. Falta de liderazgo del funcionario público, no fomenta la integración entre los trabajadores tomando en cuenta lo descrito serian positivo incentivar talleres de trabajo en equipo tomando en cuenta estrategias de sensibilización y capacitación a los trabajadores. Frente a esta situación nos formulamos la pregunta.

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018?

### **Problemas específicos**

P1: ¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018?

P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018?

P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018?

P4: ¿Cuál es la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

El presente análisis de estudio nos permitirá determinar las variables de calidad de servicio y de la variable satisfacción que percibe el usuario dentro las instituciones, entidades públicas de servicio del cual tienen un rol de gran importancia en nuestra sociedad, por brindar a los usuarios el bienestar de toda información validada con transparencia en las gestiones de documentaciones solicitadas. Pero a veces la falta de calidad de servicio en las entidades públicas ha generado malestares en forma diaria la diversidad de problemas y han surgido en el manejo de registros, expedientes, disposiciones legales, actas de constataciones, sin importar el tamaño de los casos. Tanto en las entidades públicas como particulares están en crecimiento poblacional y podemos observar mucho la ausencia de calidad de servicio en el sector público. Frente a este sistema se espera desarrollar un buen servicio de calidad teniendo ciertas ventajas que serán competitivas. El presente trabajo desarrollado en la investigación determinará en conocer cuál es el grado de relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción al usuario, proponiendo ciertas recomendaciones con planes de estrategias para conducir el desarrollo de una buena gestión de acuerdo a grandes necesidades de los usuarios que se encuentran laborando en la entidad del Gobierno regional de Pasco y sobresalir la diferencia ofreciendo servicios de calidad. Ya que esta ciudad está en crecimiento poblacional y necesita desarrollarse con calidad y nivel de satisfacción de los usuarios quienes perciben diariamente perciben en las instalaciones del Gobierno Regional de Pasco logrando un buen prestigio institucional, capacitación e implementación de áreas accesibles a los empleados para la realización de un buen desempeño laboral, con beneficio de servicio a la sociedad general que integra, a la población estudiantil para la realización de futuras investigaciones, a empresarios que ofrezcan buenos servicios al usuario. Si describimos a

la Justificación práctica en una investigación realizada al tema de la calidad y satisfacción del usuario en la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco nos permite adquirir nuevas experiencias verificando la gestión administrativa de los funcionarios de dicha entidad permitiendo hacer un análisis del estado situacional en el cual se encuentra la subgerencia con diversos problemas de estado situacionales y de una manera práctica como dar cierta atención a los usuarios según solicitan y poder estar satisfecho mencionando como el objetivo primordial es mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de todo usuario en la que pueda visitar dichas oficinas administrativas de la entidad del Gobierno Regional de Pasco. De un aspecto metodológico, el desarrollo de esta investigación ofrece ciertos instrumentos validados y confiables que servirán en el proceso de los futuros investigadores para determinar los temas de investigación, uso de instrumentos, cuestionarios, test de aprendizaje relacionado en la calidad de servicio y de la satisfacción del usuario de ciertos instrumentos aplicados en toda entidad pública.

A continuamos podemos citar algunas páginas relacionadas en el aspecto de la Justificación legal del trabajo de investigación amparados con certificaciones como el ISO y su importancia. Muchas de ellas son consideradas como aportes de consulta de organizaciones con unas metas a futuro de certificación. Por ejemplo en el caso de CEREM encontramos una escuela de negocios internacionales que lleva cerca de 40 años formando profesionales en todos los ámbitos empresariales. También alcances de ISO tols una plataforma de calidad y excelencia. A continuación mencionamos como aporte de investigación se tomaron algunos conceptos y definiciones siguientes de la Universidad continental: el cual nos preguntamos que certifica y que importante es. El ISO 9001 es la norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) centrado en elementos de administración donde una organización deberá contar con un sistema seguro que permita administrar, mejorar sus productos y servicios. Además el ISO 9001 fija principios fundamentales de gestión de calidad

que ayudan a organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirlos hacia la eficiencia, la excelencia de sus productos y la optimización de su servicio al cliente. Estos principios fundamentales son: enfoques al cliente, el liderazgo, participación del personal, en procesos, un sistema para gestión, mejora continua, enfoques basado en la toma de decisiones y buenas relaciones con el proveedor. Al implementar, certificar sus talleres y laboratorios, la Universidad Continental asegura que los procesos que se desarrollan en estos espacios son los más adecuados; demuestra realmente está comprometida con la calidad de su servicio y la mejora continua. Con esta certificación la UC recibe una importante ventaja competitiva que eleva su reputación y reconocimiento.

Podemos indicar también el ISO 9001: Satisfacción del cliente como normativa aplicada a organizaciones que ofrecen productos y servicios y de manera a aquellas empresas que miden su calidad y satisfacción de sus clientes. Para asegurar esta calidad en cualquier actividad es muy necesario la planificación, control y mejora de calidad ligadas a los procesos de servicio teniendo en cuenta al cliente con la prestación de servicio. Esta norma establece criterios que se debe cumplir con el cliente con la prestación de servicio, como son:

- Puntualidad en la entrega del servicio.
- Fidelidad en el cumplimiento de los compromisos.
- Relación costo-beneficio.
- Ajuste a los plazos acordados.
- El servicio dado debe estar asociado a lo pactado.
- Rapidez del servicio.
- Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio.
- Contar con personal cualificado para la prestación del servicio.
- Gentileza y buen trato en la prestación del servicio.

La relación con el ISO-9001, nos permite observar los procesos de prestación de servicios al cliente que pueda identificar las referentes necesidades y tales expectativas de clientes. Según se puso un ejemplo que se determina por:

- Puntualidad según entrega de servicio, la Fidelidad con el cumplimiento de compromisos según el número de clientes y el Porcentaje de ciertos clientes por casos de incumplimiento.
- Análisis comparativo de empresas según el cumplimiento de requisitos de servicio, en cuestión para establecer la relación del costo-beneficio
- los ajuste en plazos acordados según el número de contratos que incumplen plazos.
- El servicio pactado respecto al número de clientes insatisfechos con el servicio recibido.

Si relacionamos respecto a la rapidez del servicio se tomara en cuenta el Porcentaje de servicios retrasados se puede nombrar lo siguiente:

- Análisis comparativo del ciclo de tiempo del servicio en relación con otras empresas.
- contar personal calificado para prestación del servicio evitando reclamos y quejas relativas del personal que presta servicio.
- Gentileza y buen trato en la prestación del servicio percibiendo el porcentaje y número de clientes insatisfechos con la atención recibida

Otro de los sistemas es el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 que deberá ir acompañado de una estrategia que sea flexible además coherente según requerimientos a su entorno y preguntándose ¿cómo pueden este tipo de empresas conocer de antemano qué necesitan para alcanzar la satisfacción del cliente? Ciertos autores recopilados de algunas fuentes mencionan que existen una serie de pasos para facilitar dicho conocimiento siendo:

- a) Responsabilidad del encargado de investigación de aspectos imprescindibles que incluyen metas en la satisfacción del cliente.
- b) Elaboración de un plan en recopilación de fuentes y datos relativos a características del servicio en cuestión.
- c) Método de aplicación para articular fuentes en la identificación de requisitos y necesidades de clientes.
- d) Elaboración de informes periódicos de requisitos y especificaciones en procesos y obtener respuesta a las necesidades de clientes.

- e) Caridad y transparencia en resultados de planteamiento, metas estratégicas y de impacto económico de la organización.
- f) Establecer los protocolos en evaluación de resultados logrados en procesos e incentivar enfoque de satisfacción del cliente.

La Futura del ISO 9001:2015 en su capítulo 9.1.2 aspectos relativos y del ISO/DIS 9001 relacionan la satisfacción del cliente, estableciendo que dicha organización supervisara la percepción de los clientes que cumplen requisitos de grado y obtener información relativa de diversas opiniones y comentarios de la organización, respecto a los productos y servicios determinados sea el caso de encuestas, investigaciones de mercado, focus group entre otros.

Las normas ISO son criterios que indican los parámetros adecuados para asegurar que las organizaciones cumplen de forma constante con los estándares de calidad. Existen distintas normas que propician el propio éxito de la organización. Por ejemplo, ISO 10.001 que cuida de la satisfacción a través del cumplimiento de un protocolo que busca la excelencia de la atención tomando siempre en consideración el propio punto de vista del comprador con el fin de estar a la altura de sus expectativas. Esta calidad reduce el riesgo de posibles quejas y reclamaciones. Satisfacción del cliente, algo esencial.

La norma 10.002 se centra en el protocolo de gestión de quejas por medio de una actitud abierta para gestionar esas reclamaciones.

La norma DIS 10.003 ofrece una orientación útil sobre la gestión de posibles quejas que han trascendido al marco interno de la propia organización por no haberse resuelto internamente.

La norma 10.004 recuerda que la satisfacción del cliente no es un punto definitivo en el camino del trabajo comercial, sino una actitud constante. Por esta razón, esta norma plantea la necesidad de realizar una evaluación de la propia experiencia del consumidor en relación a sus expectativas.

¿Por qué es tan importante la labor exigente de la empresa al dar respuesta al público objetivo? Porque cuesta más esfuerzo recuperar a



un cliente insatisfecho con la organización que fidelizar a un comprador que ha depositado su confianza en la marca. Existen muchas razones por las que las empresas deberían dar más importancia a la atención al cliente. Aunque existe un sector de población amplio, también existe un amplio nivel de competencia en el nicho de mercado específico. Por medio de la atención al cliente, una empresa afianza su identidad corporativa transmitiendo valores esenciales del éxito de una marca, por ejemplo, el humanismo. Sin clientes, el esfuerzo de una empresa carece de sentido.

El cliente es el alma y la razón de ser de ese proyecto ya que, incluso, los productos o servicios nacen a partir de la identificación de necesidad para mejorar una calidad de vida del cliente habitual. Una empresa que cumple con las normas de calidad es aquella que respeta la confianza de los clientes.

Como si fuese una ecuación matemática, un cliente satisfecho es aquel que vuelve en algún momento a realizar otra compra en el mismo establecimiento. Ya que, además, el proceso de compra también está condicionado por la experiencia emocional. Cuando una persona tiene un recuerdo agradable de su vivencia en un comercio determinado, estas emociones fijan un recuerdo positivo de esa entidad.

Esta es la teoría del asunto, sin embargo, es importante que las empresas den el paso a la práctica para garantizar la excelencia en la atención al cliente de un modo inevitable. ¿Cómo lograr este objetivo? A continuación, se presentan ideas de diversa índole para que una entidad pueda trabajar en esta dirección.

A continuación nos hacemos las Ideas para mejorar la atención con una pregunta ¿Cuáles son las acciones que puede llevar a cabo una empresa para mejorar la atención al cliente?, de esta manera los mencionamos en:

1. Sistema de la bonificación por puntos. Es uno de los sistemas más utilizados para propiciar el vínculo de identificación entre un comercio y sus compradores habituales que, a su vez, obtienen un beneficio específico a

partir de sus compras. Por ejemplo, reciben un regalo extra o un descuento cuando han alcanzado una puntuación determinada.

2. Buzón de sugerencias. Es muy importante que una empresa propicie este buzón a los clientes para mostrar una forma de comunicación con la empresa que va más allá de la propia hoja de reclamaciones que tiene un significado totalmente distinto. A partir del buzón de sugerencias, una empresa da voz a sus compradores para que aporten sus propuestas de forma proactiva.
3. Realizar directos a través de Facebook Live. Muchas empresas han descubierto que las retransmisiones en directo publicadas a través de esta herramienta reciben un mayor *feedback*. Por medio de este canal es posible dar difusión a eventos, por ejemplo. En ese caso, antes de la celebración del directo, conviene comunicarlo previamente al público objetivo.
4. Marketing de contenidos. Existen muchas formas distintas de mejorar la atención al cliente. El marketing de contenidos es una excelente idea porque a través de estos artículos de calidad, la empresa comparte información que resulta de interés y propicia un entretenimiento para los clientes que, a su vez, pueden dejar sus comentarios. El marketing de contenidos es tan importante que muchas empresas crean contenidos temáticos a partir de su propio nicho de mercado.
5. El equipo humano es determinante en la atención al cliente ya que son las personas que están al frente de este trabajo diario las que hacen posible esta búsqueda de excelencia comercial. ¿Cuál es el mejor modo de capacitar a los empleados? La formación continua. Por esta razón, la propia empresa debe invertir en formación continua para que los trabajadores puedan desarrollar nuevas habilidades, recursos y competencias. Por ejemplo, es fundamental formar a los empleados en inteligencia emocional para un mayor desempeño de las habilidades sociales, la empatía, la escucha activa y el respeto.
6. Servicio a domicilio. Es cierto que a través del comercio electrónico, los clientes valoran la experiencia de recibir un pedido desde la comodidad de su propia casa en un breve plazo de tiempo. Sin embargo, el comercio

tradicional que no ofrece servicio de venta online también puede competir en esta misma dirección al ofrecer el servicio de entrega a domicilio. Un servicio que es especialmente valorado en los supermercados, por ejemplo. La empresa puede mejorar su atención al cliente en la medida que invierte en acciones que hacen que el proceso de compra resulte más cómodo para el cliente.

7. Distintas opciones de pago. La libertad es uno de los sentimientos más importantes de la vida. La libertad es inherente a todo proceso de compra en tanto que, el consumidor decide si quiere adquirir o no ese producto. Sin embargo, la libertad también está presente en la decisión de compra ya que el cliente decide qué opción se ajusta mejor a sus expectativas. Cuantas más opciones de pago ofrece un comercio, pudiendo incluso implementar la opción del pago a plazos, mayor cumplimiento de las expectativas y necesidades cliente.
8. El *packaging*. Las empresas de mayor éxito son aquellas que cuidan todos los detalles. La experiencia de compra combina distintos elementos. Uno de los más determinantes es la presentación de los propios productos gracias a un *packaging* espectacular que convierte en arte la propia estética de la caja o la bolsa en la que se presenta una oferta. Las empresas que invierten en estos detalles recuerdan al cliente que su catálogo es un regalo en sí mismo.
9. Gestión del tiempo. Para un cliente es muy importante observar que la empresa en la que realiza una compra se toma en serio su propia vida a través de la agilización de los trámites. La espera suele ser inevitable en muchos momentos de compra cuando existe más público que atender. ¿Qué puede hacer una tienda, en ese caso, para que la espera sea más agradable? Por ejemplo, es posible aportar una experiencia de confort al cliente al instalar un sofá en el que puede sentarse cómodamente mientras espera su turno. El punto de vista de la propia espera cambia por completo a partir de este hecho.
10. Cumplimiento de la familia de normas 10.000. La propia aplicación de la normativa vigente es una actitud responsable para garantizar que el cliente

recibe la mejor atención por parte de la empresa ya que dichas normas ponen en valor la propia capacidad de la empresa para asegurar las expectativas de los compradores.

11. Diseño centrado en el usuario. Una filosofía creativa que pone en valor la creación de un producto o servicio centrado en el protagonista directo de esa creación: el propio usuario. Una experiencia de usuario que solo es posible garantizar a partir del conocimiento del público objetivo en relación con su estilo de vida, características principales, expectativas y hábitos frecuentes.

Es decir, no existe mejor forma de mejorar la atención al cliente que por medio del conocimiento real de ese sector social.

Un comercio debería poner en valor la atención no por el miedo a las quejas del cliente, sino por una vocación real de ofrecer una felicidad verdadera a esa persona en su experiencia de compra habitual. Un cliente no es solo un número, es una persona con una historia propia. Y dicha historia, a veces, queda ligada a la de la propia organización por un vínculo de confianza.

Otras de la Norma ISO 10002 Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones. Esta norma indica realizar la gestión de forma rápida los reclamos de los clientes de forma más eficaz para tener diversas posibilidades de satisfacer sus expectativas considerando mejorar una oportunidad para de hacerlo. La norma ISO 10002 ayuda a conseguir el objetivo, de forma independiente el tamaño o la naturaleza de su negocio su sistema de quejas de los clientes es requisito básico y esencial para cualquier tipo de negocio. Para mantener con éxito.

A continuación podemos indicar algunas terminologías como la Relevancia social cuya investigación desarrollada contribuirá en cierta medida a mejorar la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, con respecto a la satisfacción de los usuarios por parte del gobierno regional de Pasco. De ciertas Implicaciones prácticas relacionada con la calidad de servicio que

presenta la sub gerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, ya que el usuario percibe dentro del organismo público. Del Valor teórico mediante los resultados obtenidos de las variables en estudio se contrastarán para posteriores investigaciones, con fundamento científico en relación con otras investigaciones y finalmente de la Utilidad metodológica, según el análisis se busca determinar la correlación existente en cuanto a la variable de calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario de la subgerencia de obras en el Gobierno Regional de Pasco, 2018.

## **1.6. Hipótesis**

A lo descrito anteriormente nuestra hipótesis de investigación planteada es

### **Hipótesis General**

Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

### **Hipótesis específica**

H1: Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

H2: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

H3: Existe la relación entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

H4: Existe la relación entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno regional de Pasco, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la sub gerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

### **Objetivos Específicos**

O1: Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

O2: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

O3: Determinar la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

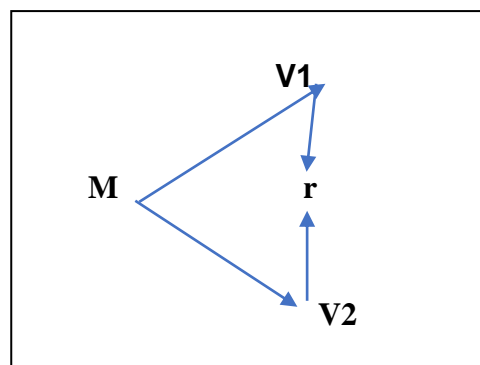
O4: Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación

Según el trabajo de investigación desarrollado corresponde al método no experimental. Y nos sustentamos en el autor del cual fundamenta los estudios se realizaron sin alterar la manipulación de las variables de estudio y que solo permite la observación de fenómenos en estado natural que posteriormente serán analizados en su forma desarrollada de su investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, pág. 149). Además no especifica que es tipo transversal correlacional por la relación que describen entre estas dos o más de las categorías, de los conceptos o ciertas variables de estudio en un determinado momento, mediante términos correlacionales. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, pág. 155).

Se presenta el grafico correspondiente al diseño evaluado:



**M** →constituye a los 26 empleados públicos de la Subgerencia de Obras del Gobierno Regional de Pasco

**V1** → Representa a la calidad de Servicio

**V2** →Representa a la Satisfacción del Usuario

**r** →Representa la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras en el Gobierno Regional de Pasco,2018.

## **2.2. Variables**

La Variable Calidad de Servicio denominado como a la percepción en la que tiene cierto cliente en la observación de un producto y ver si cumplen ciertas expectativas, que están relacionados a un conjunto de elementos secundarios, de cuantitativos, los cualitativos, de un producto o servicio principal requerido.

Además se manifiesta que la calidad del servicio es parte de responsabilidad en toda organización de un punto de vista estratégico y hasta llegar al núcleo operativo en cual incluye elementos convincentes.

Se puede mencionar que existe una relaciona directa entre los empleados, clientes, usuarios de una empresa o entidad gubernamental , dependiendo como se muestra la calidad del servicio ,conducta humana y atención de usuarios y clientes de la cual salga satisfecho del servicio recibido.

Según Horovitz (1990), menciona que existe una correspondencia de calidad con la percepción de ciertas propiedades en adquirir un bien y/o servicio de la cual se espera. Es bueno capacitar a los que prestan servicio que funcione según la evaluación del cliente ósea mediante la impresión y no de lo relativo.

Respecto a la Variable Satisfacción del Usuario. Según el ISO 9000(2005):, indica que la percepción del cliente se aclaran con ciertos requisito y quejas de clientes respecto a existencia que establece un indicador en una baja satisfacción, esto no implica en una elevada satisfacción del cliente, siendo a su vez inadecuados ciertos métodos de diálogos entre el cliente y la empresa , o de aquellas quejas que adecuadamente no son registradas , o de manera simple seda la insatisfacción del cliente cambiando de proveedor.

Podemos definir como operacional de la variable calidad de servicio a ciertas actividades y operaciones realizadas se efectuaron al medir la variable con la aplicación elaborada del cuestionario de 20 ítems a usuarios activos de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. Se definió operacionalmente a partir de la variable calidad de servicio



siendo la percepción ,impresión que tendrá el cliente o usuario verificando su confiabilidad, la capacidad de respuesta, accesibilidad y responsabilidad de la organización desde el núcleo hasta las líneas de mando es decir hasta el cliente final.

- Bueno
- Malo
- Regular

De igual manera como operacional de la variable satisfacción del usuario aquellas actividades realizadas procediéndose para medir la variable con el uso y de su aplicación a través de un cuestionario compuesto por 20 ítems en los usuarios activos de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. Se definió operacionalmente a partir de la variable satisfacción siendo la calidad técnica del usuario, el valor, la confianza, las expectativas que pudo percibir sobre un producto ofertado por la organización o empresa.

Además podemos mencionar otros criterios

- Insatisfactorio
- Mínimamente Insatisfactorio
- Medianamente Insatisfactorio
- Satisfactorio

## 2.2 La Operacionalización de variables

**Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: CALIDAD DE SERVICIO**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
<b>Confiabilidad</b>	Porcentaje de cumplimiento del servicio	1,2		Bueno (14-18)
	prometido.			Regular (10-13)
	Nivel de atención en el servicio	3,4		Malo (6-9)
	Disposición al brindar el servicio	7,8	Siempre	Bueno (14-18)
	Rapidez en el servicio		A veces	

<b>Capacidad de Respuesta</b>	Nivel de respuesta de los colaboradores	9,10	Nunca	Regular (10-13)
	Tiempo de servicio.	11,12		Malo (6-9)
	Número de usuarios atendidos			
	Número de Horas atendidas al usuario			
	Porcentaje de usuarios satisfechos			
<b>Accesibilidad</b>	Número de usuarios no atendidos			
Responsabilidad	Atención personalizada	13,14,15,		Bueno (20-24)
	Horarios convenientes	16,17,18		Regular (14-19)
	Nivel de interés por servicio brindado al cliente	19,20		Malo (8-13)
	Nivel de atención de las necesidades del usuario			

---

*Bases teórica*

### **Operacionalización de la variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
<b>CALIDAD</b>	Nivel de capacitación	1,2		Bueno (14-18)
<b>TECNICA</b>	Nivel de respuesta a los			Regular (10-13)
<b>PERCIBIDA</b>	problemas del usuario	3,4		Malo (6-9)
	Transparencia del servicio	5,6		
<b>VALOR</b>	Punto de vista del cliente			
<b>PERCIBIDO</b>	porcentaje de resultados obtenidos con el servicio			
	Nivel de satisfacción del	7,8	Siempre	Bueno (14-18)
<b>CONFIANZA</b>	usuario en el servicio brindado	9,10	A veces	Regular (10-13)
	Nivel de cortesía.	11,12	Nunca	Malo (6-9)

	Cumplimiento de las promesas explicativas del servicio	13,14,15, 16,17,18	Bueno (20-24) Regular (14-19)
<b>EXPECTATIVAS</b>	Cumplimiento de las promesas implícitas del servicio	19,20	Malo (8-13)
	Nivel de aplicación de las experiencias pasadas.		

Tabla 2: MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO			
DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Porcentaje de cumplimiento del servicio prometido	1	<b>Bueno</b> <b>(27-39)</b>
	Nivel de atención en el servicio	2	
	Eficiencia en el servicio	3	
	Nivel de profesionalismo	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición al brindar el servicio	5	<b>Regular</b> <b>(45-60)</b>
	Rapidez en el servicio	6	
	Nivel de respuesta de los colaboradores	7	
	Tiempo de servicio	8	
ACCESIBILIDAD	Número de usuarios atendidos	9	<b>Malo</b> <b>(14-26)</b>
	Número de Horas atendidas al usuario	10	
	Porcentaje de usuarios satisfechos	11	
	Número de usuarios no atendidos	12	
RESPONSABILIDAD	Atención personalizada	13	
	Horarios convenientes	14	
	Nivel de interés por servicio brindado al cliente	15	
	Nivel de atención de las necesidades del usuario	16	

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla 3: MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN
<b>CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>	Nivel de capacitación	1	<b>Bueno (31-45)</b>
	Nivel de respuesta a los problemas del usuario	2	
	Transparencia del servicio	3	
	Información recibida	4	
<b>VALOR PERCIBIDO</b>	Punto de vista del cliente	5	<b>Regular (45-60)</b>
	porcentaje de resultados obtenidos con el servicio	6	
	Nivel de satisfacción del usuario en el servicio brindado	7	
	validación y valoración	8	
<b>CONFIANZA</b>	Nivel de cortesía	9	<b>Malo (16-30)</b>
	Nivel de seguridad al realizar el servicio	10	
	Confiabilidad al realizar el servicio	11	
	Optimización de los resultados	12	
<b>EXPECTATIVAS</b>	Cumplimiento de las promesas explicativas del servicio	13	
	Cumplimiento de las promesas implícitas del servicio	14	
	Nivel de aplicación de las experiencias pasadas	15	
	La eficacia en las atenciones	16	

Fuente: Elaboración Propia.

### **2.3. Población y Muestra.**

Según el autor Define a la población como “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” o bien, unidad de análisis (Bernal, 2010, p. 160).

Además otro de los autores conceptúan como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, pág. 175). En una fuente poblacional para el caso de nuestra investigación se constituye por 125 empleados públicos de la Gerencia de Infraestructura y respecto al área de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco solo laboran 26 empleados.

La muestra de estudio realizado en nuestro estudio estuvo constituida por la totalidad de funcionarios con servidores de 26 empleados públicos de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO. Según como indica el enunciado de (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, pág. 175)

### **2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.**

Para nuestro desarrollo de trabajo de investigación se consideró como técnica de encuesta llevado en las instalaciones de la oficina en el lugar de la subgerencia de obras del GOREPASCO con el empleo de sus respectivos instrumentos: la Técnica definida según (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, pág. 216), menciona que la encuesta es un procedimiento tan adecuado que permite recolecciones datos a grandes muestras en un único momento. Para nuestro trabajo se procedió realizar la encuesta de 26 empleados públicos que forman parte de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, para conocer la relación entre las variables de calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Y según el Instrumento de recolección de datos: el autor define que el cuestionario es un conjunto de preguntas elaboradas respecto a una o más variables que se van a medirse. Además permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos según indico Bernal (2010), (p. 250).

Para el desarrollo e investigación nuestro se formalizo un cuestionario constituido por 20 preguntas de cada tipo de variable dirigidas a los 26 empleados públicos de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco,2018; para conocer y determinar la relación entre la variable calidad de servicio y de la variable la satisfacción del usuario.

Nuestra Validación y confiabilidad del instrumento está dada por juicio de expertos. Según Hernández, et al. (2014) indica que “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable” (p.67).

Entonces cabe mencionar que en un proceso de desarrollo de investigación, el investigador encargado deberá someter dicho instrumento a una real validación, tal es el caso que la validez estará dada por el juicio designados de expertos en conocimientos de dicha materia.

*Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio*

Nº	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Baltazar Sulca Frank	Aplicable
2	Doctor	Mendoza Balarezo Javier	Aplicable
3	Doctor	Justiniano Tucto Ageleo	Aplicable

Como se puede visualizar el dictamen realizado por la aplicación del instrumento sí cumple con las expectativas que son considerados, dado que contienen una alta coherencia, con pertinencia y de claridad efectuada en la muestra de estudio.

*Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción de usuario.*

Nº	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
----	-----------------	---------------------------------	-------------

1	Doctor	Baltazar Sulca Frank	Aplicable
2	Doctor	Mendoza Balarezo Javier	Aplicable
3	Doctor	Justiniano Tucto Ageleo	Aplicable

Como se puede apreciar el dictamen de la evaluación se verifico que el instrumento de aplicación sí cumple con las consideraciones tan aceptables, dado que contienen una alta coherencia, con pertinencia y de claridad efectuada en la muestra de estudio.

Confiabilidad de los instrumentos. Según Hernández et al. (2010), indica "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200).

En la presente investigación desarrollada se estableció criterio en la obtención de la confiabilidad con instrumento y está determinado por el coeficiente de Alfa Cronbach, que está desarrollado por J. L. Cronbach, en el cual el manejo es solo en una aplicación del instrumento de medición y que estos valores oscilan entre uno y cero. Dicho instrumento es a escala para obtener valores posibles, que es utilizado en determinar la confiabilidad en escalas, cuyos números de ítems arrojan en más de dos alternativas, para el caso nuestro se formuló con tres y de cuatro alternativas. La prueba piloto aplicado fue de 26 funcionarios de la Subgerencia de obras, aledaña a la entidad del Gobierno Regional de Pasco.

#### **Fórmula del Alpha de Cronbach:**

<b>K</b>	:	El número de ítems
$\sum Si^2$	:	Sumatoria de varianzas de los Ítems
$S_T^2$	:	Varianza de la suma de los Ítems
$\alpha$	:	Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Tabla 6: Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach**

<b>Cuestionarios</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
----------------------	-------------------------	--------------------

---

Cuestionario sobre la calidad de servicio	0,895	20
Cuestionario sobre satisfacción al usuario	0,902	20

---

El Procedimientos de recolección de datos realizado en la elección de la muestra: la selección es al 100% de funcionarios que laboran en la entidad del Gobierno Regional de Pasco, haciendo un total de 26 empleados encuestados en la subgerencia de obra, aplicándose la técnica de encuesta de un cuestionario en 20 preguntas elaboradas referente a las variables de estudio.

En cuanto a la elaboración de los cuestionarios de preguntas: Se procedió la elaboración en dos cuestionarios de 20 preguntas el primero referente a la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, considerando sus dimensiones respectivas e indicadores asignados en cada dimensión.

En referencia el procesamiento de datos estuvo registrada con una tabla elaborada de respuestas de cada uno de las personas encuestadas.

## **2.5. Métodos de análisis de datos.**

Para emitir resultados concretos, válidos y fiables se hará uso del método estadístico como medio para procesar los resultados. Los resultados serán mostrados en fuentes de tablas y respectivos gráficos estadísticos que representa la distribución de datos, con una estadística siendo descriptiva, debiendo encontrarse dentro de la escala de medición, la media aritmética, la desviación estándar, la varianza, el rango y en su contrastación con la hipótesis, además la aplicación de una estadística inferencial, y de la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

El método de análisis es cálculo estadístico y se procedió al ordenamiento, selección, agrupación y datos cuantificados a través de la elaboración de un



cuestionario de 20 preguntas respecto a instrumentos de aplicación de las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Para ello se usó con el programa del software SPSS versión 21.

La presente investigación desarrollada tomó en cuenta nuestra variable definida como una variable cualitativa; el estadístico no paramétrico usado nos permitió contrastar, de aceptar o de rechazar el planteamiento de nuestras hipótesis.

## **2.6. Aspecto ético**

Los datos indicados en el presente trabajo de investigación fueron recogidos según la aplicación de instrumentos elaborados en el lugar presencial realizando el procesamiento adecuado de información sin las adulteraciones de datos que se sustenta con el instrumento aplicado a dichos grupos. La investigación desarrollada cuenta con el permiso y respectiva autorización del Subgerente de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, manteniendo de esta manera la particularidad, el anonimato de las personas encuestadas, con respeto del evaluado en su momento y del resguardo de instrumentos en respuestas minuciosas, sin juzgar el juicio siendo lo más acertado del personal participativo.

## **III.RESULTADOS**

### **Resultados en forma descriptiva**

Las variables del trabajo de investigación fueron analizadas considerando las características percibidas por los usuarios mediante el instrumento de investigación. La información se organizó en formatos de tablas con subdivisiones con figuras y gráficos correspondientes que ayudan a la interpretación por cada variable y dimensión investigada. Para conocer los niveles de cada variable según la percepción de los funcionarios de la Subgerencia del Gobierno Regional, se organizó la información en base de

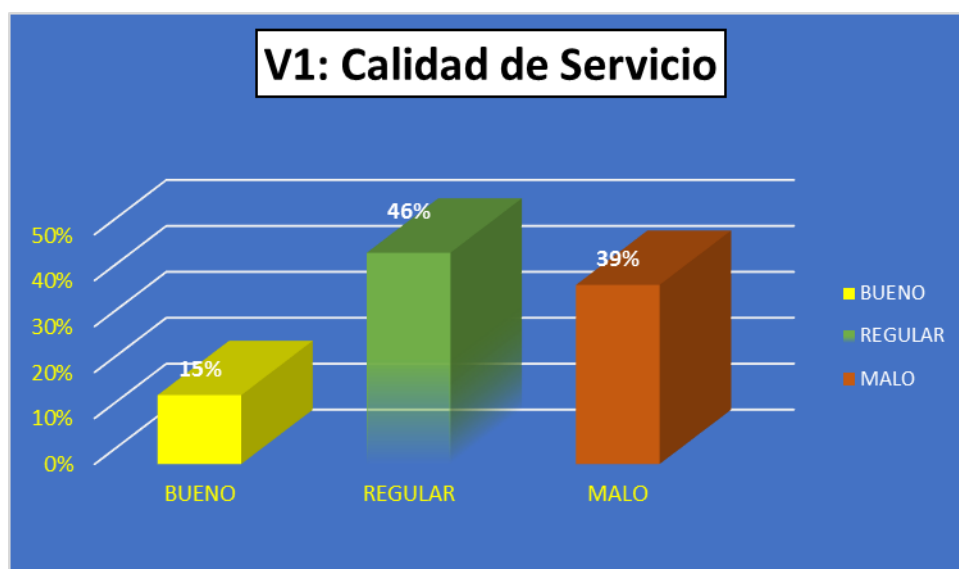
rangos e intervalos. Para la calidad de servicio fue: Bueno, Regular, Malo. Para la satisfacción del usuario se analizó con los valores: Bueno, Regular, Malo. Se calculó según el número de ítems y el valor de respuesta.

### Descripción de la variable calidad de servicio y de sus dimensiones

**Tabla 7: Calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	15
Regular	12	46
Malo	10	39
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



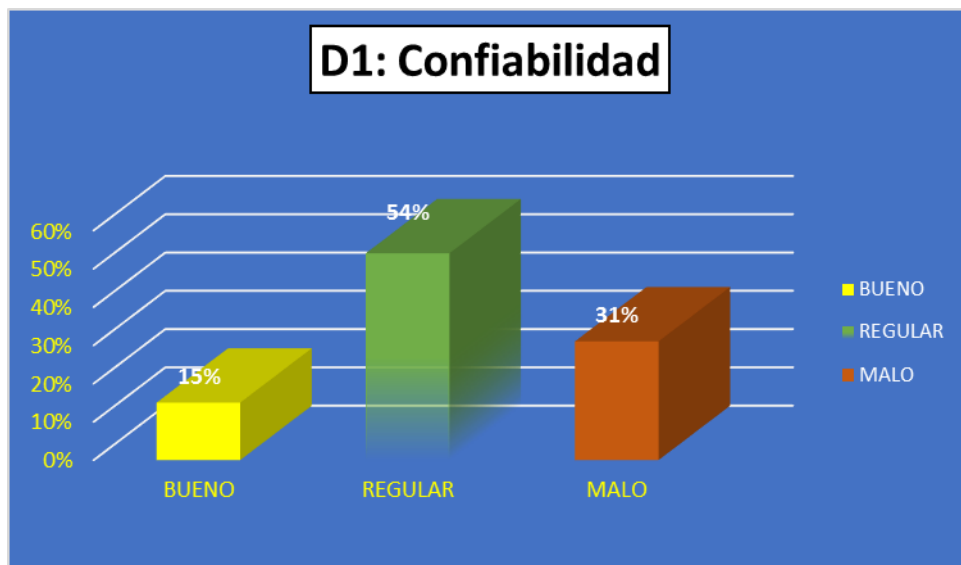
*Figura 1:* Nivel Calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno regional de Pasco, 2018.

Interpretación: con la tabla 7 y de figura 01 observamos la calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno regional de Pasco, 2018. Según percepción de los encuestados el 15% ósea 4 personas consideran buena calidad se encuentra en nivel bueno, el 46% de manera que 12 personas opinan en el nivel como regular y solo el 39% es decir 10 personas se encuentra en el nivel malo. De lo que se puede afirmar que la mayoría considera que se encuentra en el nivel regular en la subgerencia de obras.

**Tabla N° 08: Niveles de la dimensión 1: confiabilidad en la calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	15
Regular	14	54
Malo	8	31
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



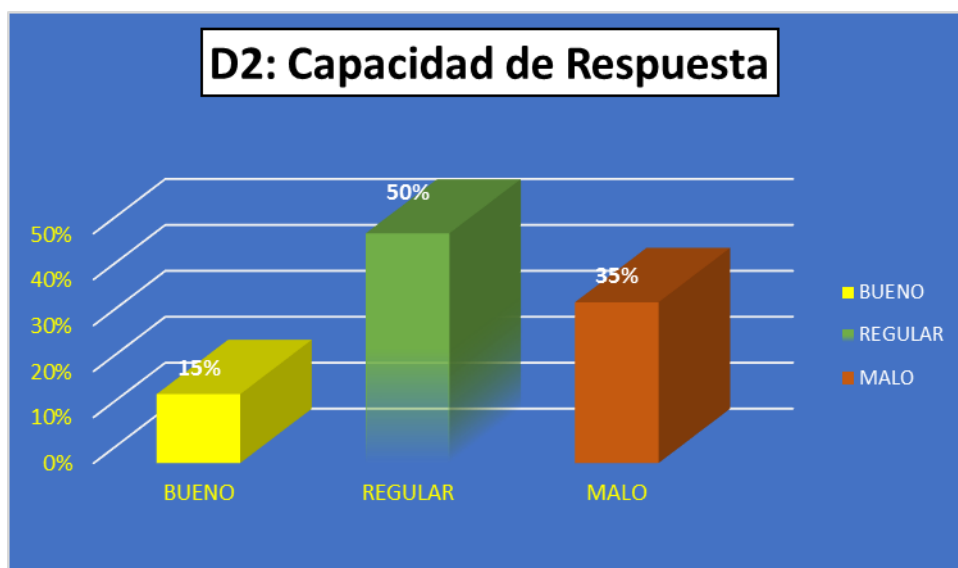
*Figura 2: Niveles de confiabilidad en la calidad de servicio de la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.*

Interpretación: En la fuente 8 y de Figura 02 se aprecia visualizar la confiabilidad en calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de los encuestados un 15%(04personas) considera que se encuentra en el nivel bueno, un 54% (14 personas) considera encontrarse en nivel regular y un 31% es decir 8 personas afirma que esta en un nivel malo. Por lo que se puede afirmar que la mayoría considera que se encuentra en una regular gestión la subgerencia de obras.

**Tabla N° 9: Niveles de la dimensión 2: capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	15
Regular	13	50
Deficiente	9	35
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



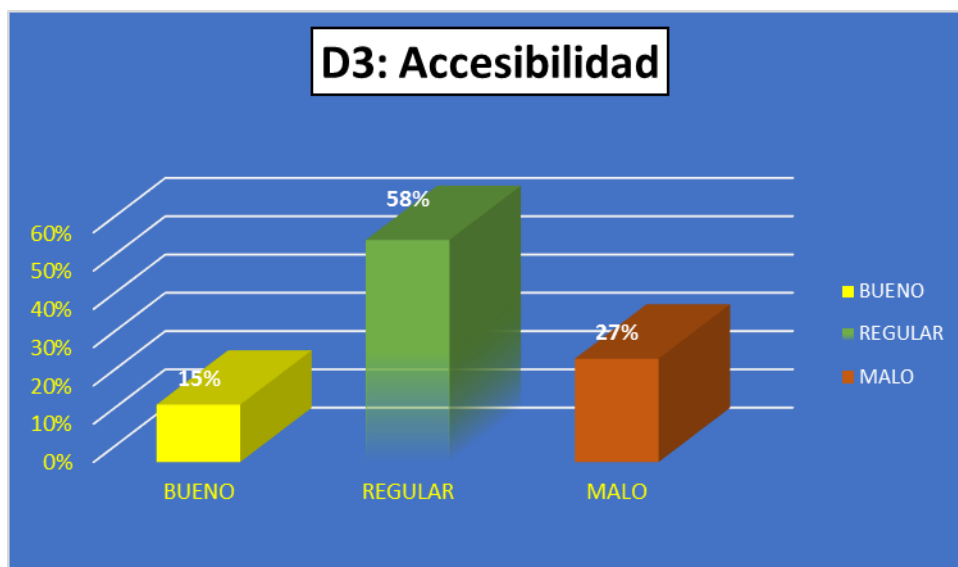
*Figura 3: Niveles de la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.*

Interpretación: En la base de datos de la Tabla 9 y de Figura 03 observamos que la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de los encuestados un 15% considera mínimo 04 usuarios en el nivel bueno, un 50% (13) considera que se encuentra en nivel regular y solo un 35%(09) afirma que se encuentra en el nivel malo. Por lo que se puede afirmar que solo la opinión es favorable en el nivel regular el cual indica falta aún capacidad de respuesta.

**Tabla N° 10: Niveles de la dimensión 3: Accesibilidad en la calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	15
Regular	15	58
Malo	7	27
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



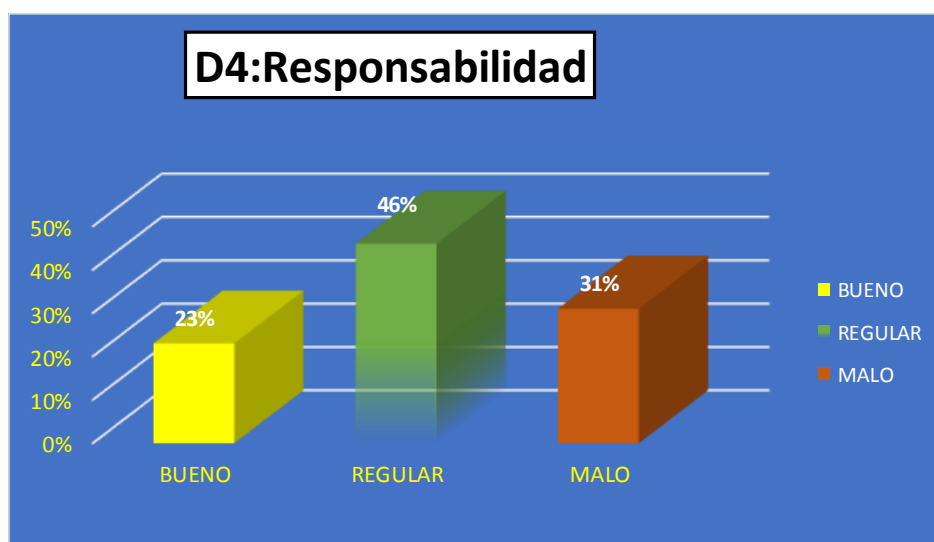
*Figura 4:* Niveles de la accesibilidad en la calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

Interpretación: según la fuente N° 10 y la Figura 04 observamos la accesibilidad en la calidad de servicio de la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de 4 personas (15%) considera que se encuentra en el nivel bueno, un 58%(15) considera que se encuentra en nivel regular y un 27%(07) menciona se ubica en nivel malo. Por lo que se puede afirmar que los servicios aún deberán ser accesibles a los usuarios

**Tabla N° 11: Niveles de la dimensión 4: Responsabilidad en la calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	23
Regular	12	46
Malo	8	31
Total	26	100

Fuente: Base de datos recolectados con el instrumento



*Figura 5: Niveles de la Responsabilidad en la calidad de servicio de la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018.*

Interpretación: En la fuente de la Tabla 11 y Figura 05 se puede observar que la responsabilidad de la calidad de servicio en la subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de los encuestados un 23%(06) considera que se encuentra en el nivel bueno, un 46%(12)

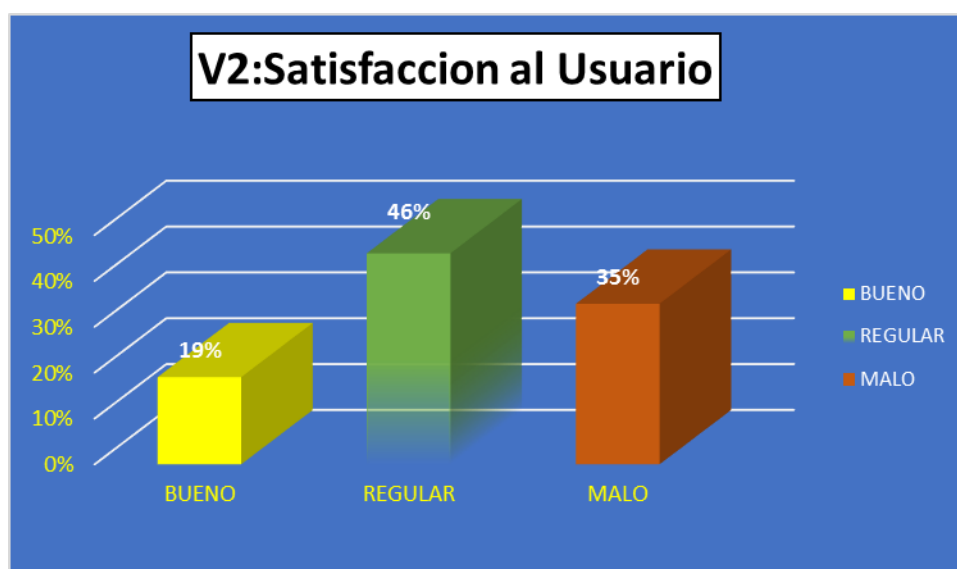
considera que se ubica en nivel regular y un 31%(08) se afirma que se encuentra en el nivel malo. Por lo que se puede afirmar que solo 12 personas regularmente asumen la responsabilidad a los usuarios en atención

### 3.1.2. Descripción de la variable Satisfacción del usuario y de sus dimensiones

**Tabla N° 12: Nivel de satisfacción en la en la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	19
Regular	12	46
Malo	9	35
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



*Figura 6:* Nivel de la variable satisfacción en la en la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

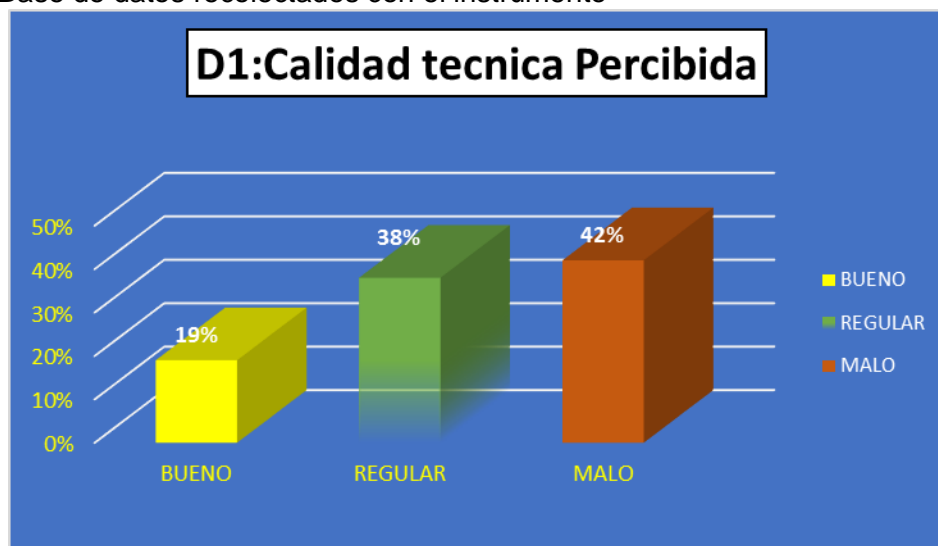
Interpretación: Según la Tabla 12 y de la Figura 06 se observa que la satisfacción en la en la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de los encuestados un 19%(05) considera que se encuentra en el nivel bueno, un 46%(12) considera que se encuentra

en nivel regular y un 35% ósea 9 personas afirma no están satisfecha en el servicio que brinda. Por lo que se puede afirmar que es necesario mejorar el servicio

**Tabla N° 13: Nivel de calidad técnica percibida de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	19
Regular	10	38
Malo	11	42
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



*Figura 7:* Nivel de dimensión calidad técnica percibida de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

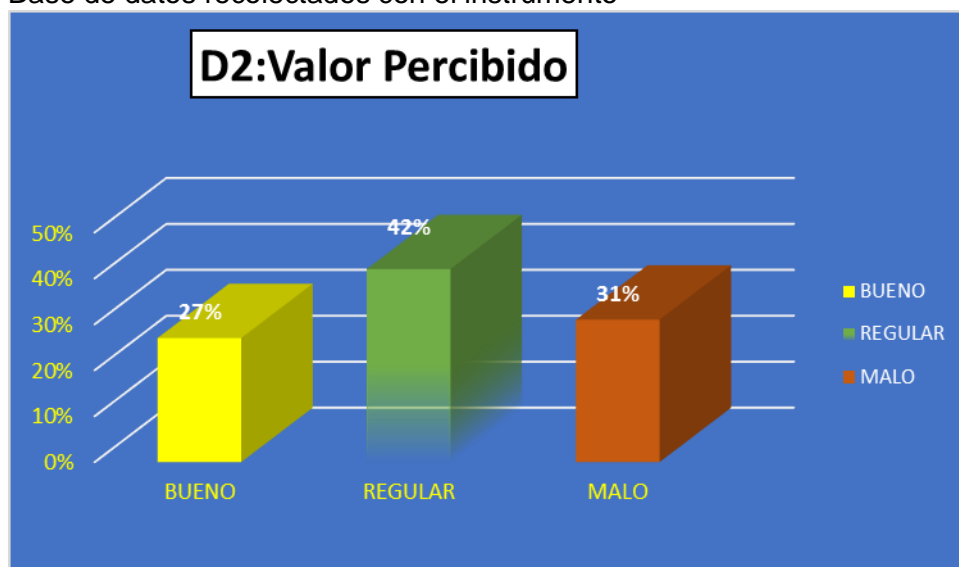
Interpretación: En la Tabla 13 y Figura 07 observamos un nivel de dimensión de calidad técnica percibida en la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de los encuestados un 19%(05) considera que se encuentra en el nivel deficiente, un 38%(10) afirma que se encuentra en nivel regular y un 42% (11) se encuentra en el nivel malo. Por lo que se puede afirmar que la mayoría no considera que se percibe una calidad técnica dentro de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco.



**Tabla N° 14: Nivel de Valor percibido de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	27
Regular	11	42
Malo	8	31
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



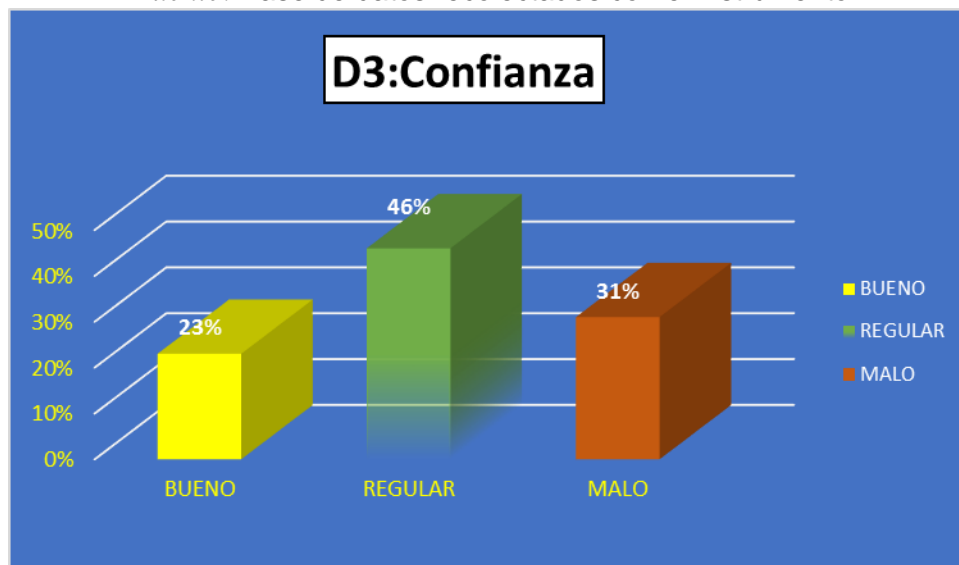
*Figura 8:* Nivel de la dimensión valor percibido de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

Interpretación: En la fuente de la Tabla 14 y Figura 8 se observa que el nivel de dimensión del valor percibido en la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de los encuestados un 27%(07) considera que se encuentra en el nivel bueno, un 42% digamos 11 usuarios lo considera regular y el 31%(08) afirma se encuentra en un nivel malo. Por lo que se puede afirmar que la que se encuentra en el nivel regular y necesita más datos e informes en la SGO.

**Tabla N° 15: Nivel de la dimensión confianza de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	23
Regular	12	46
Malo	8	31
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



*Figura 9:* Nivel de la dimensión confianza de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

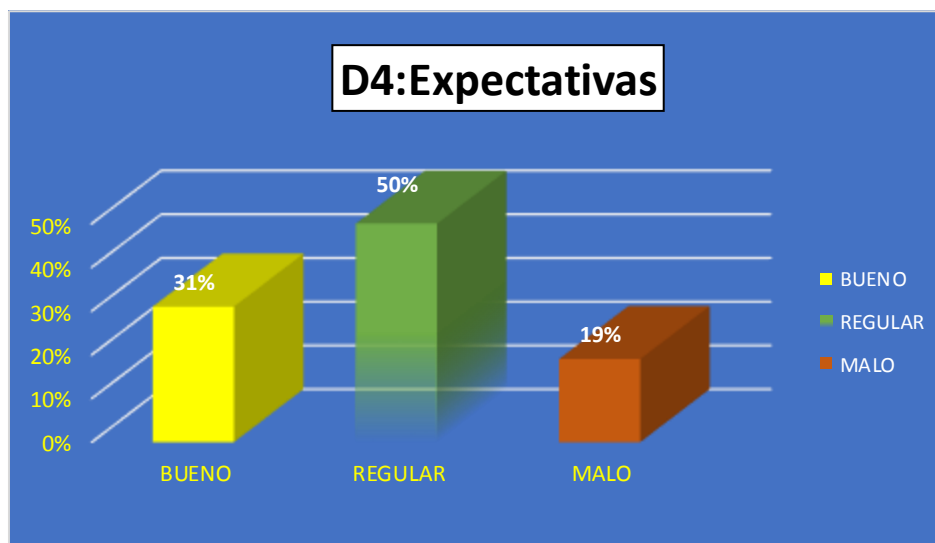
Interpretación: En la Tabla 15 y Figura 09 se observar que el nivel de la dimensión confianza de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de los encuestados un 23%(06) considera que se encuentra en el nivel bueno, un 46%(12) considera que se encuentra en nivel regular y solo un 31%(08) afirma que se encuentra en el nivel malo. Por lo que se puede afirmar que la confianza es proporcionalmente en su gestión y es necesario el acercamiento.

**Tabla N° 16: Nivel de la dimensión confianza de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
-------	------------	------------

Bueno	8	31
Regular	13	50
Malo	5	19
Total	26	100

*Fuente:* Base de datos recolectados con el instrumento



*Figura 10:* Nivel de la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

Interpretación: En la fuente Tabla 16 y Figura 10 se observa que Nivel de la dimensión expectativas de satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018, según percepción de los encuestados un 31%(08) considera que se encuentra en el nivel bueno, un 50% (13) considera que se encuentra en nivel regular y solo un 19%(05) afirma que se encuentra en el nivel malo. Por lo que se puede afirmar que solo la mitad del personal muestran expectativas dentro del Gobierno Regional.

#### **Prueba de normalidad: Shapiro-Wilk**

**Tabla N° 17**

Pruebas de normalidad			
CALIDAD DE SERVICIO	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
	0,936	26	0,008

SATISFACCION DEL USUARIO	0,966	26	0,016
CONFIABILIDAD	0,929	26	0,042
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,945	26	0,048
ACCESIBILIDAD	0,944	26	0,0165
RESPONSABILIDAD	0,866	26	0,003
CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	0,968	26	0,052
VALOR PERCIBIDO	0,956	26	0,032
CONFIANZA	0,930	26	0,027
EXPECTATIVAS	0,967	26	0,044

### Interpretación:

Según los resultados obtenidos de prueba de normalidad, presentados en la fuente de la tabla N° 06 los niveles ciertos de significancia son menores a 0.05 ( $p < 0.05$ ). En tanto, se concluye entonces que tales datos son provenientes de una distribución normal y se debe realizar una estadística no paramétrica.

### Contrastación de la hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

**h<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**h<sub>1</sub>:** Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**Tabla N° 18: *Prueba de contraste sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.***

			calidad de servicio	satisfacción al usuario
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	26	26
	SATISFACCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: En la Fuente N° 18 observamos la relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario muestra un valor  $r_s=0,721^{**}$  [ $p < 0.01$ ], el cual indica la existencia estadística al rechazo de la hipótesis nula. Es decir, existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

### Prueba de hipótesis específica 1

**ho:** No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**h1:** Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**Tabla N° 19: Prueba de contraste sobre la relación entre la Confiabilidad y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

		confiabilidad	satisfacción al usuario
Rho de Spearman	coeficiente de correlación	1,000	,532**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	26	26
SATISFACCION AL USUARIO	coeficiente de correlación	,532**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: En la tabla N° 19 se determina la relación directa entre la confiabilidad y satisfacción del usuario donde muestra un valor  $r_s=0,532^{**}$  [ $p < 0.01$ ], el cual indica que existe la estadística para el rechazo de hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

## Prueba de hipótesis específica 2

**ho:** No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**h1:** Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**Tabla N° 20: Prueba de contraste sobre la relación entre la Accesibilidad y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

accesibilidad			Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	ACCESIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,519**
		N	,007
	SATISFACCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	26
		Sig. (bilateral)	26
		N	1,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: En la tabla N° 20 se determina la relación directa entre la accesibilidad y satisfacción del usuario donde muestra un valor  $r_s=0,519^{**}$  [ $p < 0.01$ ], lo que indica existe una estadística para el rechazo de hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la accesibilidad y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

## Prueba de hipótesis específica 3

**ho:** No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**h1:** Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**Tabla N° 21: Prueba de contraste sobre la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

			capacidad de respuesta	satisfacción al usuario
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	SATISFACCION AL USUARIO	coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: En la tabla N° 21 se determina la relación directa entre la capacidad de respuesta y de satisfacción del usuario donde muestra un valor  $r_s = 0,665^{**}$  [ $p < 0.01$ ], lo que indica que se evidencia la estadística para el rechazo de hipótesis nula. Es decir, existe la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

**ho:** No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**h1:** Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

**Tabla N° 22: Prueba de contraste sobre la relación entre la responsabilidad y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.**

		responsabilidad	satisfacción al usuario
Rho de Spearman RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	26	26
SATISFACCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,617**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: La tabla N° 22 determina la relación directa entre la responsabilidad y satisfacción del usuario arrojando un valor  $rs=0,617^{**}$  [ $p<0.01$ ], el cual menciona como evidencia la estadística para el rechazo de la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la responsabilidad y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A través de los resultados que se obtuvo en el planteamiento de los objetivos y de estudio de hipótesis en relación a las investigaciones fueron definidas como la variable calidad de servicio y sus respectivas dimensiones: la confiabilidad, la capacidad de respuesta, accesibilidad, responsabilidad; y



como variable satisfacción del usuario con sus dimensiones: la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas.

En relación de la existencia entre las variable calidad de servicio y de la variable satisfacción del usuario se obtuvo un valor  $rs=0,721^{**}$  [ $p < 0.01$ ], lo verifica que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. Al respecto varios autores describen los temas de investigaciones en la “calidad de servicio y satisfacción del usuario” al estudiar encontramos similitud de gran importancia con relación al trabajo de desarrollo de investigación: "Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida". Gutierrez(2012), cuyo objetivo general planteo el diagnostico de factores principales que influyen en la calidad de servicio con la empresa, de propuesta aceptable ascendente con la satisfacción y la lealtad en clientes. El tipo de investigación fue cualitativa – descriptivo, en lo que utilizó como técnica la entrevista en obtener de datos de la población de clientes en cierta empresa. La obtención de resultado del valor percibido se plasma a la relación calidad – precio como ventaja de competitividad. Dentro sus conclusiones señala que el flujo de comunicación no se da en el servicio de un paquete brindado con mejor satisfacción sino a la lealtad de los clientes.

En referencia a la relación de existencia entre la confiabilidad y satisfacción del usuario se obtuvo un valor  $rs=0,532^{**}$  [ $p < 0.01$ ], de la cual indica relación tan positiva entre esa confiabilidad y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018, encontrándose una similitud importante en relación al trabajo de investigación de Pascual (2017): “Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida en el Gobierno Regional de Pasco. 2016” cuyo objetivo principal relaciono la calidad con la satisfacción del usuario externo mediante la transparencia recibida en el Gobierno Regional de Pasco, en

su análisis de una población de 110 usuarios del GOREPASCO, su método en la investigación fue hipotético-deductivo, usando como diseño no experimental en un nivel correlacional de corte transaccional, con recolección de datos de información en un determinado período específico a través de un cuestionario Servqual sobre calidad de Parasuramen según la escala de Likert resultando que esa relación dada con las variables de estudio consta una evidencia significativa de  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$ , con rechazo de  $H_0$ , y con nivel de gran significancia en el 5%. Además concluye de manera que en el modelo estimado de la regresión logística entre calidad y la satisfacción del usuario externo y transparencia percibida es significativo, es decir que la variable independiente influye significativamente en la variable dependiente.

En mención a su relación de la accesibilidad y la satisfacción del usuario se obtuvo un valor  $rs=0,519^{**}$  [ $p < 0.01$ ], donde indica una relación verídica positiva entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. El caso de similitud encontrado en la investigación de maestría de Pinto(2015): "Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad": y "Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y Departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado", planteo su objetivo en general el diagnóstico principal de factores que influyen en la calidad de servicio de una empresa, generándose una viabilidad de mejor incremento de satisfacción y con la lealtad de clientes. Su tipo de trabajo de investigación desarrollado fue descriptivo -correlacional, mediante la obtención de datos usando como una técnica la entrevista en una población de muestreo por conveniencia donde los encuestadores del lugar otorgan seleccionaban unidades muestrales más convenientes con participación voluntaria para el estudio. Los resultados reflejaron un Factor Organizativo el que incide en la Satisfacción, a diferencia de otros en un 0,20 puntos de igual manera arrojan satisfacción para los casos de Factor Humano y Factor de espacios físicos, delineándose estrategias de ciertos

factores de la satisfacción, y de algunos aspectos específicos en que es necesario la inversión de la municipalidad. Dentro de las conclusiones señala que dicho modelo llega a explicar la gran medida de varianza del Factor Satisfacción, y que ciertos elementos pueden considerar el Factor Web planteado inicialmente y que removido de esta investigación por falta de resultados.

En relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario se obtuvo un valor  $r_s=0,665^{**}$  [ $p< 0.01$ ], indicando una relación positiva entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. Al respecto encontramos una similitud importante con el autor. García(2015), en su investigación de maestría: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013", quien planteó su objetivo la existencia de relación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del usuario de Chaclacayo. Esta investigación fue de tipo cuantitativa – descriptiva que tomo en cuenta un número de clientes, externos que fueron atendidos en el Centro de Salud en el año 2012 de 19417 usuarios y de una muestra en 317 usuarios externos del Centro de Salud. Los resultados arrojaron una relación positiva de 0.545 el cual significa que a mayor capacidad de calidad se dará una mayor satisfacción del usuario. Finalmente concluye que existe la relación tan directa entre fiabilidad dada y la satisfacción de usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

En relación a la existencia entre la responsabilidad y satisfacción del usuario se obtuvo un valor  $r_s=0,617^{**}$  [ $p< 0.01$ ], indicando que existe esa relación positiva entre la capacidad de responsabilidad y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. El trabajo de similitud se relaciona con Castillejo(2016), en su investigación de maestría: "calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa AMPLAST en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016", cuyo objetivo determino la relación existente entre calidad de servicio y

satisfacción de los clientes de la empresa AMPLAST del distrito de San Juan de Lurigancho. La investigación fue de tipo descriptiva con diseño simple realizado en una población conformada por 55 clientes fidelizados que según los resultados obtenidos de alfa de Cronbach es 0.886 para la variable calidad de servicio y 0.909 en la variable satisfacción del cliente; según su prueba planteada en hipótesis desarrollada se utilizó la correlación Rho de Spearman. Dentro de sus conclusiones señala que, se afirma la existencia de la calidad de servicio con valor  $Rho = 0.626$ , y de los valores con dimensiones con elementos tangibles  $Rho = 0.595$ , capacidad de respuesta  $Rho = 0.682$ , fiabilidad  $Rho = 0.432$ , confianza  $Rho = 0.620$  y de responsabilidad  $Rho = 0.493$  además con la satisfacción de clientes para la empresa AMPLAST del distrito de San Juan de Lurigancho.

## V. CONCLUSIONES

1. Según nuestro análisis estadístico se comprobó que de los 26(100%) usuarios encuestados, el 15% (04) personas consideran que la calidad de servicio es buena, el 46% (12) usuarios consideran que es regular y el 39% (10) personas manifiestan que la calidad de servicio es mala en la subgerencia de obras. De lo que podemos afirmar que existe la relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; obteniéndose un valor de correlación de Rho de Spearman = 0,721 que indica que hay una alta correlación positiva entre las 02 variables y un  $\alpha = 0.00$  (nivel de significancia),  $p < 0,01$ .
2. Que de los 26(100%) usuarios encuestados, el 19% (05) personas indican que el nivel de satisfaccion es buena, el 46% (12) usuarios consideran regular y el 35% (09) personas afirma no están satisfecha en el servicio que brinda en la subgerencia de obras.De lo que podemos afirmar que

existe la relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; obteniéndose un valor de correlación de Rho de Spearman = 0,721 que indica que hay una alta correlación positiva entre las 02 variables y un  $\alpha = 0.00$  (nivel de significancia),  $p < 0,01$ .

3. De un 26(100%) usuarios encuestados, el 15% (04) personas indican que el nivel de confiabilidad es buena, el 54% (14) usuarios consideran regular y el 31% (06) personas afirma no tener confianza con el servicio que brinda la subgerencia de obras. De lo que podemos afirmar que existe la relación positiva y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; obteniéndose un valor de correlación de Rho de Spearman = 0,532 que indica que hay una correlación moderada con  $\alpha = 0.005$ , un  $p < 0,01$ . rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_1$ .
4. De la totalidad de 26(100%) usuarios encuestados, el 15% (04) personas indican que el nivel de accesibilidad es buena, el 54% (13) usuarios consideran regular y el 31% (09) personas afirma no tener accesibilidad de información con el servicio que brinda la subgerencia de obras. De lo que podemos afirmar que existe la relación positiva y significativa entre la la accesibilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; obteniéndose un valor de correlación de Rho de Spearman = 0,519 que indica que hay una correlación moderada con  $\alpha = 0.007$ , un  $p < 0,01$ . rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_1$ .
5. De una totalidad de 26(100%) usuarios encuestados, el 15% (04) personas indican que el nivel de capacidad de respuesta es buena, el 50% (15) usuarios consideran regular y el 35% (07) personas afirma no tener capacidad de respuesta con el servicio que ofrece la subgerencia de obras. De lo que podemos afirmar que existe la relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; obteniéndose un valor de correlación de Rho de Spearman = 0,665 que indica que hay

una correlación moderada con  $\alpha = 0.000$ , un  $p < 0,01$ . rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_1$ .

6. Finalmente de la totalidad de 26(100%) usuarios encuestados, el 23% (06) personas indican que el nivel de responsabilidad es buena, el 46% (12) personas regularmente asumen la responsabilidad y el 31% (08) personas afirma no tener responsabilidad con el servicio que asume la subgerencia de obras. De lo que podemos afirmar que existe la relación positiva y significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; obteniéndose un valor de correlación de Rho de Spearman = 0,617 que indica que hay una correlación moderada con un  $\alpha = 0.001$ , un  $p < 0,01$ . rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_1$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

Conforme a evaluaciones de todos los resultados determinados y con conclusiones enunciadas podemos mencionar algunas recomendaciones siguientes:

- A la entidad del GOREPASCO (Gobierno Regional de Pasco) promover programas de capacitación y monitoreo de servicios para realizar un buen desempeño laboral en una subgerencia de obras con motivación conducta ,estímulo a todo el personal de obra dejando todo conflicto interpersonales ,mostrando satisfacer al usuario o cliente y cumplir las expectativas.
- A los Funcionarios de la entidad del GOREPASCO en desarrollar jornadas de sensibilización con todo el personal, para favorecer las relaciones y comunicaciones interpersonales con las otras subgerencias de imagen institucional.

- A los Gerentes y subgerentes de áreas administrativas incorporar en los planes estratégicos institucional trabajos para el ofrecimiento de un servicio de calidad.
- Fomentar el liderazgo del funcionario público, para la integración incentivar talleres de trabajo en equipo tomando en cuenta estrategias de sensibilización y capacitación a los trabajadores.
- Crear un área dinámico favorable de respeto, que brinde confianza, capacidad de respuesta, accesibilidad de información y que fortalezcan la capacidad humana constituyéndose para la mejor calidad de servicio del funcionario, siendo un factor de motivación, con influencia en la satisfacción del usuario.

## **VII. BIBLIOGRAFIA**

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.) México: Pearson-Prentice Hall.
- Alvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales*. Caracas.
- Arce, C. (2016). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de el Porvenir, Trujillo año 2016*. Perú.
- Castillejo, R. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la Empresa Amplast en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016*. Perú.
- Chávarry, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*. Perú.
- García, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima – Perú.
- Gutierrez, I. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Mexico Df.

- Hernández, Fernández & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Tercera Edición.
- Jorquera, F. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Santiago de Chile.
- Moreno, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Venezuela - Merida.
- Núñez, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*. Trujillo- Perú.
- Ortega, L. (2016). *La calidad de servicio y su relación con la fidelización del cliente en la empresa Mindshare S.A.C. en el distrito de Miraflores - año 2016*. Lima.
- Pinto, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado*. Santiago de Chile.
- Ros, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. percepción, análisis y evolución*. Cartagena.
- Salazar, F. (2015). *Percepción de la calidad de servicio en la municipalidad la Perla, Callao 2015*. Perú.
- Terrones, L. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013- 2014*. Cajamarca - Perú.
- Tica, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región apurímac, 2015*. Andahuaylas, Perú.



# **ANEXOS**

**ANEXO: 1**  
**INSTRUMENTO: 1**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**GUIA DE OBSERVACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO**  
**Encuesta**

Estimados usuarios de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO:

El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información y opiniones sobre la Calidad de Servicio, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x).

**Nunca = 1**

**A veces = 2**

**Siempre = 3**

<b>DIMENSIONES : Calidad de Servicio</b>		<b>ESCALA</b>		
<b>N°</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>N/1</b>	<b>A/2</b>	<b>S/3</b>
<b>1.</b>	¿Considera usted la calidad del servicio que presta la Subgerencia de Obras			
<b>2.</b>	¿Considera usted la atención cliente (usuario) por parte del personal de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO es adecuada?			
<b>3.</b>	¿Considera usted que, el personal de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, pone interés en los pedidos de los usuarios?			
<b>4.</b>	¿Considera usted que, el personal de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, es eficiente en sus servicios?			
<b>5.</b>	¿Considera usted que, el personal de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, brinda el servicio con profesionalismo?			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
<b>6.</b>	¿Los colaboradores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda?			
<b>7.</b>	¿Considera que los colaboradores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?			
<b>8.</b>	¿La Subgerencia de Obras del GOREPASCO) cuenta con personal suficiente para tender a sus necesidades?			
<b>9.</b>	El personal de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO), está dispuesto a ayudarle en sus solicitudes de servicio.			

10.	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO), me ayuda a resolverlo inmediatamente.			
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
11.	¿Considera usted que el espacio, diseño o decoración de las áreas de atención al cliente y la Subgerencia de Obras del GOREPASCO) en general, son las apropiadas, para el servicio que se presta?			
12.	¿Considera usted necesario mejorar las instalaciones de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO)?			
13.	¿Los colaboradores de Subgerencia de Obras del GOREPASCO, muestran cortesía y amabilidad con la atención?			
14.	¿considera usted que el tiempo necesario que la atención de los usuarios es favorable para absolver sus consultas?			
15.	¿considera usted que los equipos y materiales que cuenta la sub gerencia de obras son necesarios para su a atención al usuario?			
Nunca = 1                      A veces = 2                      Siempre = 3		<b>ESACALA</b>		
<b>DIMENSIONES : Calidad de Servicio</b>		<b>N/1</b>	<b>A/2</b>	<b>S/3</b>
<b>N°</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>			
16	¿Los colaboradores son puntuales en el horario de atención del servicio que se le brinda?			
17	¿Considera que los colaboradores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?			
18	¿ La Subgerencia de Obras del GOREPASCO) cuenta con personal responsable en sus obligaciones que se lo requiera usted?			
19	¿Los colaboradores responden en la fecha indicada de las solicitudes que realiza?			
20	¿Existe responsabilidades en la verificación de los trabajos técnicos a cargo de la sub gerencia de obras?			
<b>TOTAL</b>				

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### GUIA DE OBSERVACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Estimados usuarios de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO:

El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información y opiniones sobre la Calidad de Servicio, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

El instrumento tiene la finalidad de medir la Satisfacción al usuario de la Subgerencia de Obras del **GOREPASCO**

**Instrucciones:** Marca con **x** la valoración asignada a la Satisfacción del usuario, según ítem respectivo.

Guía de observación							
ESCALA DE VALORACIÓN							
0		1		2		3	
Insatisfactorio		Mínimamente insatisfactorio.		Medianamente satisfactorio		Satisfactorio	
<b>DOMINIO I: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>						<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>	
N°	ÍTEMS	0	1	2	3		
1	En general el funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, resuelve mis necesidades correctamente.						
2	En general el funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, demuestra interés por mis necesidades.						
3	En general el funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, entrega alternativas de solución a mis necesidades.						
4	El funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, se da tiempo suficiente para atenderme						
5.	¿En qué medida el funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, percibe el apoyo incondicional de la entidad?						
<b>DOMINIO II: VALOR PERCIBIDO</b>						<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>	
N°	ÍTEMS	0	1	2	3		
6	La amabilidad con la que me atendió el funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, fue la adecuada.						
7	El funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, se expresa con claridad.						
8	La información que me entrega el funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO, es pertinente a mis requerimientos (me da la información que yo requiero y no otra)						
9	En general el servicio es ágil en la entrega de los servicios que necesito						
10	En general los tramites se cumplen en los plazos comprometidos.						
11	¿En qué medida considera que los funcionarios de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO el haber recibido el apoyo le han permitido sentirse mejor en su vida?						
<b>DOMINIO III: CONFIANZA</b>						<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>	

N°	ÍTEMS	0	1	2	3		
12	El funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO me genera confianza y credibilidad en las gestiones de trabajo.						
13	El funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO que me atendió ha sido responsable con sus labores en el servicio.						
14	¿El funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO muestra un servicio con amabilidad, respeto y paciencia?						
15	¿El funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO muestra un beneficio remunerativo por el servicio brindado?						
16	¿El funcionario de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO emite documentos confiables de acuerdo a su capacidad al usuario?						
ESCALA DE VALORACIÓN							
0		1		2		3	
Insatisfactorio		Mínimamente insatisfactorio		Medianamente satisfactorio		Satisfactorio	
DOMINIO III: EXPECTATIVAS				ESCALA DE VALORACIÓN			
N°	ÍTEMS	0	1	2	3		
17	Considera que la atención brindada por la sub gerencia de obras fueron satisfactorios en sus metas						
18	Considera una buena actitud del personal de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO hacia sus compañeros en el trabajo.						
19	Considera que el tiempo que resolvió su problema fue la adecuada						
20	Considera que las orientaciones brindadas por la subgerencia de obras del GOREPASCO cumple sus expectativas solicitadas.						
TOTAL							

# MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable O <sub>1</sub> : CALIDAD DE SERVICIO La calidad de servicio es la percepción que tiene el cliente o usuario verificando la confiabilidad, la capacidad de respuesta, accesibilidad y responsabilidad de la organización desde el núcleo hasta las líneas de mando es decir hasta el	CONFIABILIDAD	1. Porcentaje de cumplimiento del servicio prometido	1: Cuanto se está cumpliendo con el servicio prometido a los usuarios dela Subgerencia de obras.				X		X		X		X		
		2. Nivel de atención en el servicio	2: Muestra en cuanto se atendido al usuario y las demoras que conllevan a las quejas de los usuarios.				X		X		X		X		
		3. Eficiencia en el servicio.	3: Se muestra cuán rápido son brindados los servicio según las necesidades del usuario.				X		X		X		X		
		4. Nivel de profesionalismo	4: Nivel de profesionalismo consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.				X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. Disposición al brindar el servicio.	5: Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas				X		X		X		X		
		6. Rapidez en el servicio.	6. Rapidez en el servicio es brindar los servicio en el menor tiempo posible las necesidades del usuario.				X		X		X		X		
		7. Nivel de respuesta de los colaboradores.	7: nivel de respuesta de los colaboradores es servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.				X		X		X		X		
		8. Tiempo de servicio	8: Tiempo de servicio es la reducir las demoras en colas de esperas en el servicio ya sean por ser burocráticos en las necesidades de los usuarios.				X		X		X		X		
		9. Número de usuarios atendidos	9: Número de usuarios atendidos es la demanda que tiene la sub gerencia de obras durante el día.				X		X		X		X		

ACCESIBILIDAD	10. Número de Horas atendidas al usuario	10: Número de horas atendidos al usuario es la disponibilidad del servicio durante el día.				X		X		X		X		
	11. Porcentaje de usuarios Satisfechos	11: el porcentaje de los usuarios satisfechos es la cantidad de servicio brindados sin ningún inconveniente.				X		X		X		X		
	12. Número de usuarios no atendidos	12: Número de usuarios no atendido, es la cantidad de demanda que no fueron cubiertos por motivos burocráticos o por esperas.				X		X		X		X		
RESPONSABILIDAD	13. Atención personalizada	13: Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención. la combinación de estas características				X		X		X		X		
	14. Horarios convenientes	14: Horarios convenientes es la hora de mayor demanda de los servicios.				X		X		X		X		
	15. Nivel de interés por servicio brindado al cliente	15: Nivel de interés por servicio brindado al cliente												
	16. Nivel de atención de las necesidades del usuario	Es la empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.				X		X		X		X		
		16: Nivel de atención de las necesidades del usuario es cuanto se ve involucrado en las necesidades del usuario.				X		X		X		X		
								/						

  
**Dr. Ageleo Justiniano Tacto**  
**DOCENTE DE INVESTIGACIÓN**

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Satisfactorio (3)	Medianamente insatisfactorio (2)	Minimamente insatisfactorio(1)	Insatisfactorio (0)	RELACIÓN VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable O <sub>2</sub> : SATISFACCIÓN DEL USUARIO Satisfacción al usuario es la percepción del cliente o usuario sobre el grado que su necesidad fue satisfecho en lo que respecta a la calidad técnica, valor, confianza, expectativas que pudo recibir sobre un producto	CALI DAD TÉCNICA PERCIBIDA	1. Nivel de capacitación	1: Nivel de capacitación es cuanto están preparados los colaboradores para brindar el servicio a los usuarios.					X		X		X		X		
		2. Nivel de respuesta a los problemas del usuario	2: Nivel de repuesta a los problemas de los usuarios es la medida de eficaz en la atención de las necesidades del usuario.					X		X		X		X		
		3. Transparencia del servicio	3: Transparencia del servicio es la seguridad en el momento de uso del servicio por parte de los usuarios.					X		X		X		X		
		4. Informacion recibida	4:Informacion debera ser satisfecha al usuario y complacida					X		X		X		X		
	VALOR PERCIBIDO	5. Punto de vista del cliente	5: cual es percepción del cliente o usuario con respecto al servicio.					X		X		X		X		
		6. porcentaje de resultados obtenidos con el servicio	6: Porcentaje de resultados obtenidos con el servicio en la medida cuantitativa del usuario con respecto a la satisfacción de sus necesidades.					X		X		X		X		
		7. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio brindado	7: Nivel de satisfacción del usuario en el servicio brindado es el número total de atenciones durante un determinado tiempo.					X		X		X		X		
		8. Validacion y valoracion	8. Validacion del usuario en la atencion y valoracion del servicio recibido					X		X		X		X		
		9. Nivel de cortesía	9: es la amabilidad por parte de los colaboradores de los servicios brindados.					X		X		X		X		



CONFIANZA	10. Nivel de seguridad al realizar el servicio	10: Nivel de seguridad al realizar el servicio es de otorgar los resguardos de las necesidades de los usuarios en momento de uso de los servicios				X		X		X			
	11. confiabilidad al realizar el servicio	11 confiabilidad en los resultados				X		X		X		X	
	12. Optimizacion de los resultados	12.La optimizacion de los resultados saran favorable al usuario con una informacion real				X		X		X		X	
EXPECTATIVA	13. Cumplimento de las promesas explicativas del servicio	13. cumplimiento de las promesas de las expectativas del servicio es ser veraces en lo que se oferta al usuario				X		X		X		X	
	14. Cumplimento de las promesas implícitas del servicio	14: Ser veraces de las promesas ofertadas en los servicios a los usuarios.				X		X		X		X	
	15. Nivel de aplicación de las experiencias pasadas	15: Es la mejora continua con sucesos o experiencias en los servicios que se ofertaron en forma adecuad o no.				X		X		X		X	
	16. La eficacia en las atenciones	16.ser eficaz en las atenciones al Usuario con cortezia				X		X		X		X	

  
**Dr. Agnelo Justiniano Tecto**  
**DOCENTE DE INVESTIGACIÓN**

FIRMA DEL EVALUADOR

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ☒ ]      Aplicable después de corregir [    ]      No aplicable [    ]

Apellidos y nombres del juez validador: *Justiniano Tucto, Ageles* ..... DNI *22700413* .....

Especialidad del validador: *Doctor en Administración de la Educación* .....

Huánuco, *23* de *junio* ..... del 2018

**NOTA:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Dr. Ageles Justiniano Tucto  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

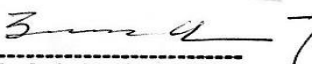
**Firma del Experto Informante**

# MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable O <sub>1</sub> : CALIDAD DE SERVICIO La calidad de servicio es la percepción que tiene el cliente o usuario verificando la confiabilidad, la capacidad de respuesta, accesibilidad y responsabilidad de la organización desde el núcleo hasta las líneas de mando es decir hasta el	CONFIABILIDAD	1. Porcentaje de cumplimiento del servicio prometido	1: Cuanto se está cumpliendo con el servicio prometido a los usuarios dela Subgerencia de obras.				X		X		X		X		
		2. Nivel de atención en el servicio	2: Muestra en cuanto se atendido al usuario y las demoras que conllevan a las quejas de los usuarios.				X		X		X		X		
		3. Eficiencia en el servicio.	3: Se muestra cuán rápido son brindados los servicio según las necesidades del usuario.				X		X		X		X		
		4. Nivel de profesionalismo	4: Nivel de profesionalismo consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.				X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. Disposición al brindar el servicio.	5: Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas				X		X		X		X		
		6. Rapidez en el servicio.	6: Rapidez en el servicio es brindar los servicio en el menor tiempo posible las necesidades del usuario.				X		X		X		X		
		7. Nivel de respuesta de los colaboradores.	7: nivel de respuesta de los colaboradores es servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.				X		X		X		X		
		8. Tiempo de servicio	8: Tiempo de servicio es la reducir las demoras en colas de esperas en el servicio ya sean por ser burocráticos en las necesidades de los usuarios.				X		X		X		X		
		9. Número de usuarios atendidos	9: Número de usuarios atendidos es la demanda que tiene la sub gerencia de obras durante el día.				X		X		X		X		

ACCESIBILIDAD	10. Número de Horas atendidas al usuario	10: Número de horas atendidos al usuario es la disponibilidad del servicio durante el día.				X		X		X		X		
	11. Porcentaje de usuarios Satisfechos	11: el porcentaje de los usuarios satisfechos es la cantidad de servicio brindados sin ningún inconveniente.				X		X		X		X		
	12. Número de usuarios no atendidos	12: Número de usuarios no atendido, es la cantidad de demanda que no fueron cubiertos por motivos burocráticos o por esperas.				X		X		X		X		
RESPONSABILIDAD	13. Atención personalizada	13: Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención, la combinación de estas características				X		X		X		X		
	14. Horarios convenientes	14: Horarios convenientes es la hora de mayor de manda de los servicios.				X		X		X		X		
	15. Nivel de interés por servicio brindado al cliente	15: Nivel de interés por servicio brindado al cliente												
	16. Nivel de atención de las necesidades del usuario	Es la empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.				X		X		X		X		
		16: Nivel de atención de las necesidades del usuario es cuanto se ve involucrado en las necesidades del usuario.				X		X		X		X		

  
Dr. Javier Mendoza Balarezo  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

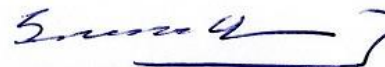
Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [☒]      **Aplicable después de corregir** [ ☐ ]      **No aplicable** [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALAREZO, JAVIER DNI 22410595

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

Huánuco, 13 de julio del 2018

**NOTA:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Javier Mendoza Balarezo  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN


**Firma del Experto Informante**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Satisfactorio (3)	Medianamente insatisfactorio (2)	Minimamente insatisfactorio (1)	Insatisfactorio (0)	RELACIÓN VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable O <sub>2</sub> : SATISFACCIÓN DEL USUARIO  Satisfacción al usuario es la percepción del cliente o usuario sobre el grado que su necesidad fue satisfecho en lo que respecta la calidad técnica, valor, confianza, expectativas que pudo percibir sobre un producto	CALI DAD TÉCNICA PERCIBIDA	1. Nivel de capacitación	1: Nivel de capacitación es cuanto están preparados los colaboradores para brindar el servicio a los usuarios.					X		X		X		X		
		2. Nivel de respuesta a los problemas del usuario	2: Nivel de repuesta a los problemas de los usuarios es la medida de eficaz en la atención de las necesidades del usuario.					X		X		X		X		
		3. Transparencia del servicio	3: Transparencia del servicio es la seguridad en el momento de uso del servicio por parte de los usuarios.					X		X		X		X		
		4. Informacion recibida	4: Ininformacion debера ser satisfecha al usuario y complacida					X		X		X		X		
	VALOR PERCIBIDO	5. Punto de vista del cliente	5: cual es percepción del cliente o usuario con respecto al servicio.					X		X		X		X		
		6. porcentaje de resultados obtenidos con el servicio	6: Porcentaje de resultados obtenidos con el servicio en la medida cuantitativa del usuario con respecto a la satisfacción de sus necesidades.					X		X		X		X		
		7. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio brindado	7: Nivel de satisfacción del usuario en el servicio brindado es el número total de atenciones durante un determinado tiempo.					X		X		X		X		
		8. Validacion y valoracion	8: Validacion del usuario en la atencion y valoracion del servicio recibido					X		X		X		X		
		9. Nivel de cortesía	9: es la amabilidad por parte de los colaboradores de los servicios brindados.					X		X		X		X		

CONFIANZA	10. Nivel de seguridad al realizar el servicio	10: Nivel de seguridad al realizar el servicio es de otorgar los resguardos de las necesidades de los usuarios en momento de uso de los servicios				X		X		X		X		
	11. confiabilidad al realizar el servicio	11 confiabilidad en los resultados												
	12. Optimizacion de los resultados	12.La optimizacion de los resultados sara favorable al usuario con una informacion real				X		X		X		X		
EXPECTATIVA	13. Cumplimento de las promesas explicativas del servicio	13. cumplimiento de las promesas de las expectativas del servicio es ser veraces en lo que se oferta al usuario				X		X		X		X		
	14. Cumplimento de las promesas implícitas del servicio	14: Ser veraces de las promesas ofertadas en los servicios a los usuarios.				X		X		X		X		
	15. Nivel de aplicación de las experiencias pasadas	15: Es la mejora continua con sucesos o experiencias en los servicios que se ofertaron en forma adecuada o no.				X		X		X		X		
	16. La eficacia en las atenciones	16.ser eficaz en las atenciones al Usuario con cortezia				X		X		X		X		

  
Dr. Javier Mendoza Balarezo  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN  
 FIRMA DEL EVALUADOR



Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

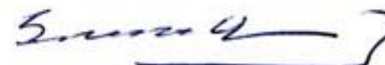
Aplicación de aplicabilidad:      Aplicable [☒]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALAREZO, JAVIER DNI 22410551

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

Huánuco, 13 de julio del 2018

TA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Javier Mendoza Balarezo  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante



# MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable O <sub>1</sub> : CALIDAD DE SERVICIO La calidad de servicio es la percepción que tiene el cliente o usuario verificando la confiabilidad, la capacidad de respuesta, accesibilidad y responsabilidad de la organización desde el núcleo hasta las líneas de mando es decir hasta el	CONFIABILIDAD	1. Porcentaje de cumplimiento del servicio prometido	1: Cuanto se está cumpliendo con el servicio prometido a los usuarios de la Subgerencia de obras.				X		X		X		X		
		2. Nivel de atención en el servicio	2: Muestra en cuanto se atendido al usuario y las demoras que conllevan a las quejas de los usuarios.				X		X		X		X		
		3. Eficiencia en el servicio.	3: Se muestra cuán rápido son brindados los servicio según las necesidades del usuario.				X		X		X		X		
		4. Nivel de profesionalismo	4: Nivel de profesionalismo consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.				X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. Disposición al brindar el servicio.	5: Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas				X		X		X		X		
		6. Rapidez en el servicio.	6: Rapidez en el servicio es brindar los servicio en el menor tiempo posible las necesidades del usuario.				X		X		X		X		
		7. Nivel de respuesta de los colaboradores.	7: nivel de respuesta de los colaboradores es servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.				X		X		X		X		
		8. Tiempo de servicio	8: Tiempo de servicio es la reducir las demoras en colas de esperas en el servicio ya sean por ser burocráticos en las necesidades de los usuarios.				X		X		X		X		
		9. Número de usuarios atendidos	9: Número de usuarios atendidos es la demanda que tiene la sub gerencia de obras durante el día.				X		X		X		X		

ACCESIBILIDAD	10. Número de Horas atendidas al usuario	10: Número de horas atendidos al usuario es la disponibilidad del servicio durante el día.					X		X		X		X		
	11. Porcentaje de usuarios Satisfechos	11: el porcentaje de los usuarios satisfechos es la cantidad de servicio brindados sin ningún inconveniente.					X		X		X		X		
	12. Número de usuarios no atendidos	12: Número de usuarios no atendido, es la cantidad de demanda que no fueron cubiertos por motivos burocráticos o por esperas.					X		X		X		X		
RESPONSABILIDAD	13. Atención personalizada	13: Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención la combinación de estas características					X		X		X		X		
	14. Horarios convenientes	14: Horarios convenientes es la hora de mayor de manda de los servicios.					X		X		X		X		
	15. Nivel de interés por servicio brindado al cliente	15: Nivel de interés por servicio brindado al cliente					X		X		X		X		
	16. Nivel de atención de las necesidades del usuario	Es la empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.					X		X		X		X		
		16: Nivel de atención de las necesidades del usuario es cuanto se ve involucrado en las necesidades del usuario.					X		X		X		X		

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**TITULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO, 2018**

<b>CONFIANZA</b>	<b>10. Nivel de seguridad al realizar el servicio</b>	10: Nivel de seguridad al realizar el servicio es de otorgar los resguardos de											
	<b>11. confiabilidad al realizar el servicio</b>	las necesidades de los usuarios en momento de uso de los servicios 11 confiabilidad en los resultados	X			X			X			X	

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia): ...HAY...SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ ☒ ]      **Aplicable después de corregir** [ ☐ ]      **No aplicable** [ ☐ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** ...BALTAZAR ...SULCA ...FRANK ...DNI 09565042...

**Especialidad del validador:** ...DOCENTE DE INVESTIGACIÓN...

Huánuco,..... de.....del 2018

**NOTA:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**Firma del Experto Informante**

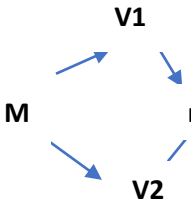
## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018**

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	ESCALA DE VALORACIÓN
<b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018?	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>  Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	<b>V<sub>1</sub>: Calidad de Servicio</b>	CONFIABILIDAD	Porcentaje de cumplimiento del servicio prometido Nivel de atención en el servicio Eficiencia en el servicio Nivel de profesionalismo	<b>Método:</b>  Enfoque cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b>  Descriptivo - correlacional.  <b>Diseño de investigación:</b>  No experimental transversal correlacional  Cuestionario para medir la calidad de servicio	<b>Bueno</b>  <b>(27-39)</b>  <b>Regular</b>  <b>(45-60)</b>  <b>Malo</b>  <b>(14-26)</b>
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición al brindar el servicio Rapidez en el servicio Nivel de respuesta de los colaboradores Tiempo de servicio		
				ACCESIBILIDAD	Número de usuarios atendidos Número de Horas atendidas al usuario Porcentaje de usuarios Satisfechos Número de usuarios no tendidos		
				RESPONSABILIDAD	Atención personalizada Horarios convenientes Nivel de interés por servicio brindado al cliente Nivel de atención de las necesidades del usuario		



<p>¿Cuál es la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018?</p>	<p>Existe relación entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.</p> <p>Existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.</p>		<p><b>EXPECTATIVAS</b></p>	<p>Cumplimento de las promesas explicativas del servicio</p> <p>Cumplimento de las promesas implícitas del servicio</p> <p>Nivel de aplicación de las experiencias pasadas</p>	<p>Cuestionario para medir la satisfacción del usuario</p>	<p><b>Insatisfecho</b></p> <p><b>(0-15)</b></p>
---	---	---	--	----------------------------	--	--	---

<p><b>TIPO:</b> Descriptivo correlacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental transversal correlacional</p>  <p>M → Representa a los 54 empleados públicos de la Subgerencia de Obras del GOREPASCO</p> <p>V1 → Representa CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>V2 → Representa a la SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>r → representa la relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la sub gerencia de obras en el gobierno regional de pasco,2018</p> <p><b>MÉTODO:</b> Descriptivo correlacional.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 125 funcionarios públicos del GOREPASCO</p> <p><b>MUESTRA:</b> 26 empleados públicos de la subgerencia de Obras del GOREPASCO .</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario para medir el nivel del Calidad de Servicio</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario para medir el Satisfacción del usuario</p>	<p><b>ESTADISTICA DESCRIPTIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tabla de frecuencia</li> <li>-Tabla de porcentajes</li> <li>- Gráficos de barras</li> </ul> <p><b>ESTADISTICA INFERENCIAL:</b> Para la contrastación de las hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Spearman.</p>
--	--	--	--





**SUBGERENCIA DE OBRAS**  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**EL SUBGERENTE DE OBRAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO ;  
QUE AL FINAL SUSCRIBE:**

HACE CONSTAR:

Que **EARLE TANGO BERNARDO**, estudiante del programa de Maestría, con mención de Magister en Gestión Pública de la UCV, en la sede de la ciudad de Huánuco, identificado con DNI N° 22481355 ha aplicado los instrumentos de recojo de información consistente en un cuestionario para conocer la Gestión y la Calidad de Servicio de los servidores, para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO, 2018**

Se le expide la presente constancia a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Pasco, 18 de Junio del 2018

  
GOBIERNO REGIONAL DE PASCO  
SUBGERENCIA DE OBRAS  
**Ing. Javier Martínez Espinoza**  
SUBGERENTE DE OBRAS

SGO/  
ARCHIVO

### Anexo 5: Base de datos de la variable calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO																				
N°	CONFIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					ACCESIBILIDAD					RESPONSABILIDAD				
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3
7	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3
10	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	2	2	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
13	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3
14	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2
15	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1	2
16	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	1	3
17	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
20	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2
21	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3
23	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1
24	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2

### Base de datos de la variable satisfacción del usuario

	SATISFACCION AL USUARIO																				
	CALIDAD TECNICA PERCIBIDA					VALOR PERCIBIDO						CONFIANZA						ESPECTATIVAS			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	2	2	1	1	
3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	1	2	2	
4	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	1	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	
9	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	0	2	3	0	2	2	2	1	1	
13	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	
14	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
15	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	
16	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	0	0	0	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	0	1	0	2	2	1	
19	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	
20	2	1	2	0	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
21	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	0	2	2	2	2	2	
22	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	0	2	2	2	1	1	
23	1	2	1	3	1	0	1	0	2	2	1	1	2	0	2	2	1	2	1	2	
24	1	2	2	0	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
26	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	0	1	2	2	3	1	

## FOTOS DE ENCUESTAS REALIZADAS



**FOTO N°01** : TECNICA DE ENCUESTA AUN USUARIO DE LA SUBGERENCIA DE OBRAS



**FOTO N°02** : SE APRECIA LA TECNICA DE ENCUESTA POR PARTE DEL INGENEIRO D EPLANTA DELA SGO- OBRAS DEL GOREPASCO



**FOTO N°03** : PARTE DE LA ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA SUBGERENCIA DE OBRAS



**FOTO N°04** : PARTE DE LOS COLEGAS CON SUPERVISION DE OBRAS EN RECOJO DELAS ENCUESTAS





**FOTO N°05** PERSONAL TECNICO ELABORANDO LA ENCUESTA REALIZADA EN OBRAS



**FOTO N°06:** SE APRECIA LA INDICACION PARA REALIZAR LA ENCUESTA RESPECTIVA



**FOTO N°07 :** SE APRECIA EL LLENADO DE LA ENCUESTA RESPECTIVA CON EL PERSONAL DE ASISTENCIA TECNICA DE OBRAS



**FOTO N°08 :** PARTE DE MI PRESENCIA EN LA ENCUESTA REALIZADA A LA SUBGERENCIA DE ESTUDIOS-OBRAS